



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura
de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Patssy Jhoana Arévalo Arellano

ASESOR:

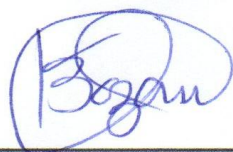
Dr. Gustavo Ramírez García

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Control Administrativo

TARAPOTO – PERÚ

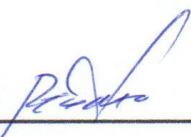
2017



Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas
Presidente



Dra. Yoni Meni Rodríguez Espejo
Secretario



Dr. Gustavo Ramírez García
Vocal

Dedicatoria

Con mucho amor, cariño y gratitud dedico el presente trabajo a mis queridos padres DANILO y EDITH, a mi adorado esposo ERIK, por el apoyo moral y espiritual de forma incondicional; quienes me apoyan indeseablemente para ser una profesional capaz de enfrentar los diferentes retos que se presenta en la vida y en la sociedad.

Patssy J. Arévalo.

Agradecimiento

A los docentes de la Escuela de Pos- grado de la Universidad César Vallejo, por sus orientaciones y experiencias en enseñanzas compartidas.

A la Universidad Cesar Vallejo por la formación impartida a través de sus docentes en el Programa de Maestría en Gestión Pública.

Al asesor Gustavo Ramírez García por su apoyo y tolerancia en la elaboración del presente trabajo de investigación.

Declaratoria de autenticidad

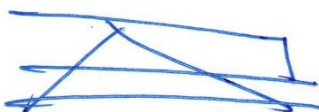
Yo, Br. Patssy Jhoana Arévalo Arellano, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°45829630, con la tesis titulada **“Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017”**

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, Julio del 2017.



Patssy Jhoana Arévalo Arellano

DNI N°45829630

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017”, con la finalidad de determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública.

La tesis fue trabajada en capítulos, iniciando la introducción como capítulo I, en la cual se aborda la realidad problemática, los trabajos, previos, las teorías relacionadas a la investigación, así como la formulación del problema, sus objetivos e hipótesis.

En el capítulo II se trabajó, el diseño, donde se aborda, las variables, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como el análisis de los datos. El tercer capítulo aborda los resultados obtenidos a partir del procesamiento de la estadística descriptiva inferencial, el capítulo IV discusión de resultados, el capítulo VI que resume las conclusiones y finalmente las recomendaciones.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Patssy Jhoana Arévalo Arellano

ÍNDICE

	Pág.
Página del jurado	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Declaratoria de autenticidad.....	5
Presentación	6
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos Previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4. Formulación del Problema	27
1.5. Justificación del estudio	28
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivos	30
II. METODO	31
2.1. Diseño de investigación	31
2.2. Variables, operacionalización	31
2.3. Población y muestra	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	33
2.5. Métodos de análisis de datos.....	34
2.6. Aspectos éticos.....	35
III. RESULTADOS.....	36
IV. DISCUSIÓN	53
V. CONCLUSIONES	55

VI. RECOMENDACIONES	57
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
ANEXOS	62
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	63
Anexo 2: Instrumentos	65
Anexo 3: Validación de expertos.....	72
Anexo 4: Alfa de Cronbach	78
Anexo 5: Autorización	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°	Descripción	Pág. N°
1	Gestión administrativa en el área de infraestructura	35
2	Tabla de contingencia Gestión Administrativa y la Calidad de Procesos	36
3	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	36
4	Relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Procesos	37
5	Planificación en el área de infraestructura	39
6	Organización en el área de infraestructura	40
7	Dirección en el área de infraestructura	41
8	Control en el área de infraestructura	41
9	Gestión administrativa en el área de infraestructura	42
10	Planificar	43
11	Hacer	44
12	Verificar	45
13	Actuar	46
14	Calidad en procesos	46
15	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	48
16	Correlación entre las dimensiones de Gestión administrativa y la calidad de procesos	48
17	Contrastación de hipótesis	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Tabla N°	Descripción	Pág. N°
1	Gestión administrativa en el área de infraestructura	35
2	Coeficiente de regresión lineal	38
3	Planificación en el área de infraestructura	39
4	Organización en el área de infraestructura	40
5	Dirección en el área de infraestructura	41
6	Control en el área de infraestructura	42
7	Gestión administrativa en el área de infraestructura	42
8	Planificar	43
9	Hacer	44
10	Verificar	45
11	Actuar	46
12	Calidad en procesos	47
13	Campana de gauss	50

RESUMEN

La presente investigación lleva por título “Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017, tuvo por objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de procesos del área de infraestructura de la municipalidad distrital de Morales, 2017.

La investigación es de tipo descriptivo correlacional, donde se aplicó instrumentos para la recolección de datos, siendo dos cuestionario una para cada variable, los cuales se aplicaron a una muestra de 27 colaboradores. Se obtuvo como resultados que la relación entre la Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales, es de significancia bilateral (Sig. (Bilateral)) $E_s < 0,05$ es decir “0,000; así mismo se observa que el R de Pearson muestra un valor positivo de 0,857, evidenciando una correlación positiva alta, que implica que la calidad de procesos van influenciados en un 73,5% por parte la gestión administrativa que es desarrollada en la Municipalidad Distrital de Morales.

En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna de la investigación, es decir H_i : “Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de procesos del área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales, 2017”.

Palabras clave: Gestión organizacional y calidad en procesos.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Management and quality of processes in the area of infrastructure of the District Municipality of Morales, 2017, general objective was to determine the relationship between the management and the quality of processes in the area of infrastructure of the district municipality of Morales, 2017.

The research is descriptive, correlational, where data collection instruments, being two questionnaire one for each variable, which is applied to a sample of 27 partners. It was as a result that the relationship between the administrative management and quality of processes in the area of infrastructure in the District Municipality of Morales, it is bilateral significance was obtained (Sig. (Bilateral) $Is < 0.05$ to 0.000 ; that is to say "it is noted that the Pearson r shows a positive value and of 0.857 , indicating a positive and significant correlation, which means that the quality of processes are influenced in a $73,5\%$ by the administrative management that develops the District Municipality of Morales.

As a result, accepts the alternative hypothesis of the investigation, that is to say H_1 : "There is no significant relationship between the management and the quality of processes in the area of infrastructure in the District Municipality of Morales, 2017".

Key words: Organizational Management and quality in processes

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En el ámbito internacional las entidades del estado colombiano que brindan servicios públicos, entre ellas las instituciones públicas que ejecutan acciones y procesos administrativos. Se ha visto que en los últimos años los usuarios que asisten a dichas entidades públicas están insatisfechos por la calidad de servicio y desempeño de los colaboradores, debido a que los trámites realizados son desarrollados fuera del tiempo pactado, asimismo los colaboradores padecen de una limitada capacidad de atención. Por otro lado, los gerentes de área, señalaron que los colaboradores no se sienten motivados al desarrollar sus actividades y eso se ve reflejado en la calidad de trabajo que proporcionan a las diferentes áreas administrativas. En cuanto los colaboradores señalaron que la calidad de procesos presente en las instituciones no es la adecuada, pues evidencian la falta de recursos que permitan la eficiencia de las actividades, asimismo una adecuada condición administrativa que favorezca elevar el nivel de desempeño laboral. Dichos problemas han causado un congestionamiento documentario dentro de las instalaciones, asimismo la insatisfacción de los usuarios ante la calidad de servicio y atención de los trabajadores (Fermin, P; 2015).

Los gobiernos locales tienen la misión de propiciar el desarrollo sostenible para los ciudadanos y comunidades a las que sirven. Dadas las características de su gestión, que requiere la prestación de servicios muy variados de naturaleza multidimensional, en los últimos años ha crecido la necesidad de estas entidades de estructurar sus servicios con base en procesos internos que aseguren acciones coordinadas, eficaces y eficientes. Esto ha llevado a que cada vez más municipios vean en la gestión de procesos un instrumento ideal para planificar y reorientar la puesta en marcha de su operación interna con el fin de lograr los impactos deseados. La gestión de procesos es una parte integral y fundamental de la gestión de la calidad. Al ser aplicada en los gobiernos locales, este tipo de

gestión facilita la obtención de resultados de desarrollo económico y social de manera coherente y compatible con las políticas nacionales y regionales. (Forbes, 2015, p. 1)

Desde el punto de vista local, en el caso de la Municipalidad Distrital de Morales, la influencia de la gestión administrativa y Calidad de procesos a nivel individual y organizacional del área de infraestructura de dicha Municipalidad. La Calidad de procesos frecuentemente es considerada como base del desarrollo administrativo, ya que permite aumentar la producción de los bienes y servicios con una mejor utilización de los factores favorecedores de la misma. Por ello es necesario entender la relación fundamental que existe entre gestión, productividad, eficiencia y calidad de procesos administrativos y de un manejo adecuado puede resultar una mejor posición competitiva en el individuo y en la organización, para vigorizar la gestión administrativa existe la necesidad de establecer un vínculo de calidad de proceso y su influencia en la gestión de la municipalidad, como también la satisfacción de las personas es inminente.

Un estudio que dé cuenta de las posibles relaciones existentes entre gestión administrativa y calidad de procesos en el área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales. Investigación de este tipo puede servir como punto de partida para la toma de bases, que se asientan a las condiciones de trabajo actuales en el ámbito público, tratando de determinar en qué medida se adecuan a la noción de trabajo.

1.2. Trabajos Previos

A nivel Internacional

Herrera, M. (2008) en su tesis *“Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa”* (Tesis de Maestría). Universidad Veracruzana. Teniendo como objetivo mejorar el funcionamiento interno e incrementar las ventas de la empresa Refaccionaria Mastermotor, a través de la implantación de un sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001:2000. Fue una investigación descriptiva teniendo como

muestra a 180 personas. De acuerdo al análisis de resultados se concluyó que la administración implementada, y el estilo de dirección del líder es autocrático, mismo que utiliza la experiencia aprendida en el transcurso del tiempo, para tomar decisiones, sin tener una base profesional, aspecto que se ve reflejado en las deficiencias operacionales de la empresa, específicamente en las etapas de planeación, organización, dirección y control. Esto se encuentra aunado a la problemática general de la microempresa que, a pesar de ser considerada a nivel mundial como el estrato económico que genera mayores unidades económicas y empleos. (p. 83)

Rodríguez, D. et al (2009); en su artículo titulada “*Sistema de Gestión de la Calidad para el Gobierno del Municipio Rafael Urdaneta, Estado de Tachira, Venezuela*” (Artículo de investigación). Teniendo como tipo de estudio cualitativo, diseño de campo y nivel descriptivo, tiene como objetivo; proponer un sistema de gestión de la calidad para el gobierno del Municipio Rafael Urdaneta, teniendo como muestra a 96 usuarios. Llegando a la conclusión que la existencia de una estructura sistémica en la gestión de gobierno del municipio, en la cual prevalece la interrelación de elementos del sistema orientados a un resultado común y predefinido, actuando de manera interdependiente bajo los preceptos de un trabajo organizado, con elementos, procesos, actividades y tareas definidas con alta interacción. De allí que cada elemento del sistema sea necesario para la conformación de un todo organizacional que dé respuesta permanente a los objetivos del gobierno. (p. 94)

Rueda, S. (2016), en sus tesis “*Modelo de Gestión para la Administración del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Tasquil, Cantón Loja, año 2016*”. (Tesis de Grado). Universidad de Ecuador. Investigación llevada de tipo Descriptiva, tomando como muestra 06 personas que labora en la junta parroquial, tiene como objetivo; Realizar un diagnóstico de la situación Actual del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Tasquil, Llego a las siguientes conclusiones:

Bajos niveles de eficiencia administrativa detectados en la junta Parroquial de Taquil, originados por la falta de infraestructura adecuada, la poca comunicación entre sus funcionarios, carencia del personal especializado y técnico, no han permitido el desarrollo satisfactorio de la institución, hecho que ha merecido la crítica de la población y comunidad en general. La estructura organizacional de la junta no es la adecuada, por cuanto no existe un manual de funciones que determinen las tareas que deben cumplir cada uno de sus integrantes y por lo tanto no se puede evaluar el desempeño de los mismos. (p. 75)

A nivel Nacional

Arquinego, L. (2014), en sus tesis *“Gestión Administrativa y su Mejora en la Municipalidad distrital de Bellavista Callao”*. (Tesis de Grado). Universidad de Lima. La Investigación fue de tipo Descriptiva, tomando como muestra 52 de los 60 trabajadores entre el personal profesional, nombrados y contratados, tuvo como objetivo plantear la Gestión Administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital de Bellavista que permita perfeccionar los servicios municipales, llegando a las conclusión que la toma de decisión en capacitación y modernización administrativa no son conocidos en el ámbito interno (trabajadores), solo es de conocimiento a nivel de funcionarios designados y personal de confianza. (p. 78)

Yalle, E. (2015) en su tesis *“La gestión administrativa y la imagen institucional de la institución educativa N° 7073 de la UGEL N° 01”*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación. Teniendo como objetivo estudiar la relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional de la Institución Educativa No 7073. El diseño fue no experimental, descriptivo, correlacional y dentro del enfoque cuantitativo. Para lo cual se determinó una muestra de 70 colaboradores de la Institución Educativa No 7073 de la Unidad de Gestión Educativa Local No 01, para recoger la información requerida se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario. Después de aplicar los instrumentos y luego el tratamiento

estadístico, se llegó a la conclusión general que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la imagen institucional; además que existe una relación significativa entre los procesos de la gestión y la cultura corporativa; la gestión del talento humano y el vínculo institucional; y, el clima organizacional y la comunicación corporativa. (p. 86)

Hidalgo, J. (2015) en su tesis *“Enfoque y Herramientas Gerenciales para la Gestión de Programas Sociales”*. (Tesis de Doctorado). Universidad Alas Peruanas. Investigación llevada corresponde a un estilo mixto (Cuantitativa – Cualitativa) de tipo prospectiva, tomando como muestra el carácter no probabilístico ya que la selección de la misma se da sobre la base de criterios por convalecencia, en sus conclusiones plantea; Es posible concluir que las variables herramientas gerenciales y gestión de programas sociales se encuentran adecuadamente representadas y correlacionadas entre sí. Ello se evidencia en el coeficiente de correlación múltiple; con una alta intensidad en la relación por su cercanía al valor. Que hay una alta contribución de las HG en la gestión de programas. Las diferentes dimensiones de las variables (uso, la utilidad, la innovación, aprendizaje) expresan diferencias por programa pero en conjunto significan un aporte y contribución a la gestión de los mismos. (p. 97)

Vallejo, P. (2015) en su tesis *“La gestión administrativa de los directivos y la calidad de servicio del personal de la Universidad Nacional de Educación. Periodo 2010-2012”*. (Tesis de Doctorado). Universidad Nacional de Educación. El objetivo fue determinar si la gestión de los directivos tuvo incidencia en la calidad del servicio que se brindó en la UNE. La investigación fue de tipo Correlacional, se utilizó como técnica a la encuesta para recabar información, para lo cual se utilizó el cuestionario aplicado a 69 personas que constituyen la muestra de la investigación. Como conclusión se encontró deficiencias a nivel del personal directivo concordante con los recursos humanos que se emplearon, produjo impuntualidad y lentitud; lo que incidió en la baja calidad del servicio a los

usuarios, se evidenció que es necesario actualizar el estatuto, el reglamento y los instrumentos de gestión; para que el personal directivo sea capacitado en gestión universitaria, administración de los recursos económicos, financieros y al potencial humano; así como el mejoramiento de la infraestructura y la tecnología de la información y comunicación (TIC), para incidir en la calidad educativa y en los servicios que ofrecen en la institución. (p. 69)

A nivel local

Vásquez, E. (2015) en su tesis *“Clima organizacional y la calidad de servicio de las sedes judiciales de Nueva Cajamarca, Rioja, Moyobamba, Lamas y Tarapoto del Distrito Judicial de San Martín – 2015”*. (Tesis de Grado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Perú. Tuvo como objetivo principal conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de servicio de las sedes judiciales, asimismo se tuvo como muestra 117 colaboradores, las cuales se le aplicaron una encuesta y entrevista. Se llegó a determinar la existencia de una relación entre las variables clima organizacional y calidad de servicio dentro de las Sedes Judiciales de Nueva Cajamarca, Rioja, Moyobamba, Lamas y Tarapoto del Distrito Judicial del departamento de San Martín, en el periodo 2015, ello debido a que tras aplicar la prueba de Rho-Spearman, el valor “p” (Valor de significancia = 0.030) obtenido es menor a 0.05. Así mismo, debido a que el valor “r” es de 0,913, indica una correlación positiva muy fuerte. (p.21)

Sánchez, M. (2016), en su tesis *“La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos de la UGEL, Picota, San Martín – 2016”*. (Tesis de postgrado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto – Perú. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y los servicios educativos que brindan la UGEL, Picota, San Martín – 2016, asimismo se tuvo como muestra 65 directivos de I.E. perteneciente a la UGEL Picota, se convierten en una población muestral, siendo la investigación de tipo correlacional. Llegando a la conclusión los

procesos de contratación de personal no son realizados adecuadamente, dichas deficiencias repercutieron en los servicios educativos ya que mantienen una percepción de nivel medio, debido a la realización adecuada de las acciones de gestión personal por parte del área de recursos humanos, asimismo con las acciones inherentes al sistema tesorería y planillas, las cuales repercutieron positivamente en los servicios educativos, ya que se está ejecutando adecuadamente las acciones de abastecimiento y distribución de los materiales educativos. (p. 84)

Ayala, S. & Saavedra, A. (2012) en su tesis *“Mejoramiento de la gestión administrativa de las Mypes del Sector comercial de la ciudad de Tarapoto a través del proceso de reclutamiento y selección de personal”* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de San Martín. La investigación tuvo objetivo general evaluar el proceso de reclutamiento y selección de personal que realizan las micro y pequeñas empresas comerciales de la ciudad de Tarapoto con la finalidad de mejorar su gestión administrativa. Llegando a la conclusión que las MYPES comerciales no tienen bien establecidos el proceso de reclutamiento y selección de personas, donde no todos sus trabajadores están de acuerdo, debido a que consideran que existe una mala gestión ya que las fuentes de reclutamiento que usa las MYPES comerciales, es la interna y en menor proporción la fuente externa. La fuente interna, en definitiva no causa ningún costo. Aunque el riesgo que contiene la fuente interna es la que causa malestar entre los mismos trabajadores, ya sea porque percibirá mayor remuneración. (p. 38)

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Gestión

Arquinego, L. (2014), expresa la procedencia del término gestión mediante el término latín gestión: Es el hecho de dirigir, regir, conducir dentro de una organización, ya que es una función

profesional emanada a constituir las metas y formas de laborar. (p. 45)

Según Rodríguez, S. (2010), para lograr definir el concepto de gestión se descifra en: Management proveniente de un término poliédrico procedente de anglosajona, término empleado para englobar un lenguaje más complejo relacionado a gestión empresarial. Cabe mencionar que este término solo fue traducido a la matriz del lenguaje español, reconociéndose como administrar, gerenciar, controlar, dirigir, dirección y gestión integral. En efecto para el desarrollo empresarial y económico del país, el management es utilizado en su mayoría por términos de administración, gestión, dirección y gerencia. Por otro lado a pesar de los múltiples deseos o intenciones de lograrlos sus diferenciación entre todas las estos términos, es algo engorroso, debido que a lo largo del tiempo éstos vienen siendo utilizados como conceptos parecidos, por el hecho que en todas presenta la función de direccionar (proceso). (p. 20)

Chiavenato I. (2009). Gestión, término inducido al hecho de diligenciar o de dirigir una organización, lo que propone como objetivo de ganar y conducir a un negocio a cumplir con sus metas. Implementado al término gestión se aplica al conjunto de las acciones de direccionar y administrar una organización. (p.40)

Bolaños, J. Y Bolaños, M. (2013) sustentan que la gestiona administrativa es la capacidad que presenta la institución para planificar, direccionar, organizar y evaluar los recursos disponibles en la entidad para conseguir determinados objetivos. Es importante señalar que la eficiencia de las funciones es resultados de una administración y coordinación de las actividades específicas. (p.17)

Hellriegel, D., & Slocum, J. (2008) menciona y explica que la gestión son los hechos que ayudan a una empresa por medio de

sus representante a una mejor dirección de la organización, con el objetivo de hacer buenas tomas de decisiones que ayuden a cumplir con las metas propuestas por la empresa. Es decir es la utilización de las funciones básicas por parte de la gestión. (p.14)

Según Chiavenato, Fayol, el padre de la administración, hace la división de las empresas, donde consta de seis grupos de acuerdo a sus Funciones específicas: ya sean descritas por sus técnicas, por los comerciales, de acuerdo a la seguridad existente, contabilidad adecuada y por efectos de la función administrativa. (Chiavenato, 2013, p.112). Expone e induce al argumento realizado por Fayol, donde señala que dichas funciones administrativas engloba en general los elementos pertenecientes a la Administración, lo cual está constituido por el proceso administrativo y lo cual elude a los 5 elementos ya mencionados. Chiavenato (2013), por su parte logra denominar a estas funciones administrativas como funciones Universales de la administración; lo cual implicaría a los siguientes: Planear, Organizar, Dirigir, Coordinar y Controlar.

En la actualidad, existen muchos autores que para la realización y fundamentar teorías para los trabajo dirigidos hacen la utilización de los cuatro funciones gerenciales.

Diccionario de la Real Academia Española (2009) de la Lengua explica que “la administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar”. Es aquella que permite definir, alcanzar y evaluar los propósitos que se quiere alcanzar con el adecuado uso de los recursos disponibles”. “Es coordinar, organizar todos los recursos disponibles y necesarios para conseguir determinados objetivos”.

Definición de Gestión Administrativa

Arquinego, L. (2014), infiere que la gestión administrativa es la que influye de una manera positiva a la administración. Definiendo que aquel individuo que cumple la labor en una administración pública dentro de un país o realiza funciones relacionadas a una administración en una empresa pública o la privada y para desempeñar las funciones administrativas, es de vital importancia que los trabajadores posean de conocimiento apropiado en la administración, es decir, deberán conocer el manejo correcto para la optimización de los recursos propios, así como la gestión del talento humano, centrado primordialmente en satisfacer el interés propio y de la comuna municipal o público en cualquiera. (p. 49)

Evaluación de la gestión administrativa

Para evaluar la gestión administrativa se ha considerado la teoría expuesta por Chiavenato, I. (2013), quien señala que existen cuatro dimensiones importantes, estos son:

Planeación: Este proceso de la administración, es un proceso fundamentado, la cual es utilizada para cumplir los objetivos propuestos de la manera más eficiente, y por medio del seguimiento de determinados planes de acción. Los objetivos planteados por cada organización o entidad, se ponen de acuerdo para definir las fases a cumplir a fin de lograr las metas propuestas. El proceso de la planeación es la primera ficha de este rompecabezas, debido que es el punto de comienzo de la administración, asimismo dentro de ella se siguen los siguientes indicadores: Plan Estratégico Institucional; Plan Operativo Institucional y Plan de Desarrollo Municipal Concertado. (p. 41)

Organización: Según Chiavenato (2013), este es el segundo proceso de la administración, en este punto se empieza a desarrollar y distribuir las responsabilidades entre los participantes

del equipo de trabajo, a fin de establecer y reconocer las relaciones necesarias. Asimismo, engloba un conjunto de reglas, cargos y comportamientos, que deben cumplir todos los miembros participantes de la organización. La función principal de la organización es disponer y coordinar todos los recursos necesarios, tanto los humanos, materiales y financieros. Para ello se evaluará los siguientes elementos: Reglamento de Organización y Funciones, Estructura de la Entidad / Organigrama, y Manual de Organización y Funciones. (p. 41)

Dirección: Chiavenato (2013), menciona que esta tercera dimensión los participantes del grupo de equipo, ya ejecutan sus actividades establecidas con pro actividad. Asimismo, agrega que este proceso se da la ejecución de los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar las metas de la organización. Para ello se evaluará los siguientes elementos: Manual de Procedimientos, Reglamento Interno de Trabajo y Reglamento Interno de los Servidores Civiles. (p. 42)

Control: Esta última dimensión refiere el control de todas las operaciones para que se ajusten lo más correctamente posible a lo planificado. Asimismo, evalúa el avance general de una empresa. Para su evaluación se considerará el Informe mensuales, Clasificador de Cargos y Cuadro de Asignación de Personal. (p. 42)

1.3.2. CALIDAD DE PROCESOS

Calidad

La calidad ha evolucionado a través de cuatro eras: la de inspección (siglo XIX), que se caracterizó por la falta de uniformidad del producto; la era de control estadístico del proceso (década de los treinta), enfocada al control de los procesos y la aparición de métodos estadísticos para el mismo fin y para la reducción de los niveles de inspección; la del aseguramiento de la

calidad (década de los cincuenta), es cuando surge la necesidad de involucrar a todos los departamentos de la organización en el diseño, planeación y ejecución de políticas de calidad; y la era de la administración estratégica de la calidad total (década de los noventa), donde se hace hincapié en el mercado y en las necesidades del consumidor, reconociendo el efecto estratégico de la calidad como una oportunidad de competitividad. (Miranda, Chamorro & Rubio, 2007, p. 24)

La calidad se define en la norma ISO 9000 como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Esta norma ISO 9000, es el conjunto de normas y directrices de calidad que se deben llevar a cabo en un proceso. De esta norma ISO 9000 deriva la norma ISO 9001, mediante la cual la organización demuestra su capacidad para proporcionar de forma coherente productos o servicios que satisfacen los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables. Realizar un curso de calidad ayudará a las empresas a aplicar la norma ISO 9001, siendo un instrumento que facilite la implantación de sistemas de control de la calidad en los procesos de producción. (Calidad ISO, 2015, p. 2)

La calidad es el conjunto de características de un elemento, producto o servicio, que le confieren la aptitud de satisfacer una necesidad implícita y explícita. Esto significa que la calidad de un proceso, producto o servicio, es equivalente al nivel de satisfacción que le ofrece a su consumidor, y está determinado por las características específicas del producto o servicio. (Calidad ISO, 2015, p. 2)

Asegurar la calidad en los procesos de una organización es fundamental para evitar un producto final defectuoso. El Departamento de Calidad de una empresa es el encargado de controlar y asegurar la calidad de los productos finales de una organización a través de los procesos de producción de la misma.

Con frecuencia se utilizan técnicas como el control estadístico de procesos (SPC). (Calidad ISO, 2015, p. 2)

García, M. et al (2003), en su artículo de la revista industrial data, describe; En principio del sistema enfocado hacia la Gestión está muy relacionado con el Enfoque a los procesos, por que plantea fases de mejora constante mediante el proceso PHVA, cuyo significado tiene “Planificar – Hacer – Verificar – Actuar”, cuyo proceso fue creado por W. Shewarth (1920) y difundido y hecho reconocido por W. Edwards Deming, efecto de la difusión es identificado como Ciclo Deming. El ciclo PHVA, está ligado también al sistema que brinda calidad del proceso, ya que su desarrollo está en todos los procesos existentes. Es decir que está vinculado con la planificación, la ejecución, el control y el desarrollo de la mejora constante, lo cual equivale al desarrollo de los productos o la gestión de calidad de los procesos.

Según, García, M, at, al. (2003), Para un adecuado sistema de gestión de calidad y lograr la eficiencia esperada, los procesos que existentes en la organización deben estar interrelacionados entre sí, lo cual ayuda a una mejor comunicación de desarrollo de las actividades. Siendo estos procesos comprendidos directa e indirecta en la organización es decir los procesos trabajan relacionados y no en forma aislada, ayudando a evaluar el sistema de gestión de calidad. (p. 45)

Enfoque a los procesos.

García, M., Quispe, C. & Ráez, L. (2003) en su artículo de la revista industrial data, describe; El principios de gestión de la calidad Enfoque a los Procesos dice a la letra "La eficiencia a alcanzar en las actividades y los recursos existentes tiende a ser el resultado positivos siempre y cuando se gestionan como proceso, lo cual ayude a verificar en cada etapa la eficiencia presentada."

Según la NTP-ISO 9000:2001 Sistemas de gestión de la calidad Fundamentos y Vocabulario, un proceso se define como "conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados", y en el caso de un producto la misma norma lo define como "resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas". Los insumos y productos terminados pueden ser tangibles e intangibles. (García, M., Quispe, C. & Ráez, L., 2003, p. 91)

Según la Norma NTP-ISO 9001:2001 hace énfasis en la importancia para que una organización identifique, implemente, gestione, y mejore continuamente la eficacia de los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, y para gestionar las interacciones de estos procesos con el fin de lograr objetivos de la organización. (García, M. et al; 2003)

Evaluación de la Calidad de procesos:

La evaluación de la calidad de procesos según García, M., Quispe, C. & Ráez, L. (2003) se toman en cuenta las siguientes dimensiones siguientes:

Planificar: Se traza un plan, o sea reunir los medios, y ordenarlos hacia la consecución de un fin, para encaminar hacia él la acción, reduciendo los riesgos de un avance espontáneo. Son sus elementos: los objetivos, las acciones a desarrollar, y los recursos que se necesitan. Mantiene las siguientes acciones: Selecciona a personas adecuadas. Recopila informaciones relevantes. Empatía con los clientes por las necesidades que posee. Conocer, analizar e interpretar los procesos por desarrollar.

Hacer: Implica la comunicación de los resultados de la planeación (políticas, objetivos, metas, estrategias, programas y

métodos de trabajo) a todos los involucrados y la ejecución coordinada de las actividades y el registro de los datos. Hace referencias a las acciones de: Conocer los problemas existentes para luego implementar mejora constante. Además compendiar informaciones importantes.

Verificar: La verificación es una acción que alguien lleva a cabo con la misión de comprobar que algo o alguien son auténticos o que dicen y representan la verdad. Mantiene las siguientes acciones: Analizar y desplegar los datos. Además interpretar y archivar las verificaciones. Al mismo tiempo identificar las deficiencias presentadas, formulando las interrogantes siguientes: ¿Se han logrado las metas propuestas? ¿Qué se logró entender?; ¿Qué deficiencias falta suplantar?

Actuar: Implica la toma de decisiones relacionada con el estado de cosas determinado en la verificación. Mantiene las siguientes acciones: Incorporar la mejora al proceso; Comunicar la mejora a todos los integrantes de la empresa, Identificar nuevos proyectos/problemas

1.4. Formulación del Problema

Problema General

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de procesos del área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales, 2017?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de gestión administrativa que se maneja en el área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017?

¿Cuál es el nivel de calidad en los procesos que se manejan en el área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017?

¿Cuál es la relación entre las dimensiones de Gestión administrativa y la calidad de procesos del área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales, 2017?

1.5. Justificación del estudio

Conveniencia

El estudio tiene la relevancia de abordar un problema latente, que es el limitado desarrollo de los gobiernos locales por lo que es vital el estudio y aplicación de los conceptos y estrategias de implantación de indicadores de gestión que se constituyan en una herramienta gerencial que permitan el mejoramiento de la gestión municipal.

Relevancia social

La investigación es relevante, ya que permitirá la aplicación de técnicas y teorías de medición de gestión desarrollada por la ciencia administrativa y que han sido probadas en las empresas privadas; dicha aplicación al campo del sector público constituiría un aporte a la ciencia administrativa, al mejoramiento de la gestión municipal de la MDM.

Valor Teórico

La presente investigación se justificó de manera teórica debido a que aportó elementos teóricos acerca de las variables en estudio es decir, gestión administrativa y los servicios educativos, la cual se tomó en consideración la información proporcionada por Chiavenato, I. (2013) para el estudio de la gestión administrativa, por otro lado se tomó en cuenta la información brindada por el Fondo para la Normalización y Certificación de Calidad (2001: p.8), que ayudó en la evaluación de la Calidad en procesos.

Practica

El resultado de la investigación tendrá una aplicación práctica ya que el Modelo de Indicadores puede ser aplicado para evaluar la gestión de cualquier municipalidad provincial o distrital de nuestro país y permitir a los diversos Actores: Gobierno Central, Ministerio de Economía y Finanzas,

Congreso, Contraloría General de República, Funcionarios municipales, Organismos Cooperantes, ONGs y Ciudadanos - clientes, conocer el nivel de desempeño del Gobierno Local, que permita promover una gerencia pública municipal eficiente, eficaz y efectiva

Metodológica

Con la finalidad de resolver los objetivos planteados en la investigación, se procedió a la elaboración de instrumentos de evaluación, las cuales permitieron obtener información oportuna y asertivas y por ende resultados verídicos.

1.6. Hipótesis

General

H1= Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de procesos del área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales, 2017.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de procesos del área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales, 2017

Específica

H1= El nivel de gestión administrativa que se maneja en el área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, es alto

H2= El nivel de calidad en los procesos que se manejan en el área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, es medio.

H3= Existe relación significativa entre las dimensiones de Gestión administrativa y la calidad de procesos del área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales, 2017

1.7. Objetivos

General

Establecer la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017.

Específica

OE1: Determinar el nivel de gestión administrativa que se maneja en el área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017.

OE2: Determinar el nivel de calidad en los procesos que se manejan en el área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017

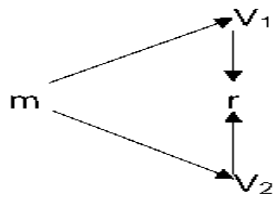
OE3: Establecer la relación entre las dimensiones de Gestión administrativa y la calidad de procesos del área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales, 2017.

II. METODO

2.1. Diseño de investigación

Valderrama. S. (2016), infiere que la investigación presenta un diseño Descriptivo correlacional ya que se procedió a describir las variables en estudio (Gestión administrativa y calidad en procesos) y consecuentemente se procedió a establecer una relación entre ambas, con la finalidad de solucionar los problemas existentes.

Esquema:



Dónde:

m = Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Morales

V1 = Gestión administrativa

V2 = Calidad en procesos

r = Relación

2.2. Variables, operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Variable 2: Calidad en procesos

Cuadro 1 Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión administrativa	Chiavenato, I. (2013), Funciones Universales de la administración; lo cual implicaría a los siguientes: Planear, Organizar, Dirigir, Coordinar y Controlar.	Cualidad de la gestión administrativa en el área de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017.	Planificación	Plan Estratégico Institucional	Ordinal Bajo, Medio, Alto.
				Plan Operativo Institucional	
				Plan de Desarrollo Municipal Concertado	
			Organización	Reglamento de Organización y Funciones	
				Estructura de la Entidad / Organigrama	
				Manual de Organización y Funciones	
			Dirección	Manual de Procedimientos	
				Reglamento Interno de Trabajo	
				Reglamento Interno de los Servidores Civiles	
			Control	Informes mensuales	
				Clasificador de Cargos	
				Cuadro de Asignación de Personal	
Calidad en procesos	Según el Fondo para la Normalización y Certificación de Calidad (2001: p.8), el sistema de gestión para la calidad es el “conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos	Está relacionado con elementos y políticas que permitan el cumplimiento de objetivos. Ha sido evaluado con la aplicación de encuestas a 27 colaboradores.	Planificar	Número del personal de la MDM	Ordinal Bajo, Medio, Alto.
				Necesidades de trabajadores MDM	
				Horarios	
			Hacer	Visión	
				Estilo de supervisión	
				Relaciones humanas y administrativas	
			Verificar	Misión	
				Cantidad de tramite documentario	
				Condiciones físicas	
			Actuar	Horarios	
				Oportunidades	
				Cantidad de capacitaciones	
				Cantidad de oportunidades	

Fuente: Elaboración propia del ejecutor

2.3. Población y muestra

Población

La población objeto de estudio, está constituida por 27 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales, contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) el año 2017.

Muestra

La muestra estuvo representada por la misma cantidad población, es decir por los 27 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales, contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) el año 2017.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnicas

En las técnicas de medición se utilizó la encuesta, se realizaron dos encuestas, una para evaluar la gestión administrativa y la otra para evaluar la calidad de procesos en la municipalidad distrital de Morales

Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron en esta investigación fueron los cuestionarios, pues se elaboró una serie de ítems en relación a las variables, obteniendo un cuestionario para cada una de las variables investigadas.

Variables	Técnicas	Instrumentos	Fuentes	Escala del Instrumento	Escala de la variable
Gestión administrativa	Encuesta	Cuestionario 18 ítems	27 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales	Muy malo Malo Regular Bueno Muy bueno	Bajo Medio Alto
Calidad en procesos	Encuesta	Cuestionario 20 ítems		Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre	

Validación

La validación de los instrumentos se hizo con un panel de jueces, categorizados de acuerdo al nivel de Doctorado, Colegiados y habilitados, para luego proceder al desarrollo de la investigación.

Confiabilidad

Los instrumentos fueron confiabilizados bajo la aplicación inicial de las encuestas; a las cuales se le aplicaron la prueba de alfa de cronbach para determinar el nivel de confiabilidad del instrumento; obteniendo un coeficiente de 0.797 y 0,821 para las variables gestión administrativa y calidad de procesos respectivamente, demostrando así que los instrumentos fueron entendibles y aplicables.

2.5. Métodos de análisis de datos

Tras la información obtenida, se procedió a la realización de los instrumentos de recolección de datos (los cuales fueron dos cuestionarios, uno para cada variable, siendo estos validados por expertos); para que luego sean incorporados o ingresados al programa computarizado Excel, y con ellos se hicieron los cruces necesarios que consideran las hipótesis, y con precisiones porcentuales, ordenamiento de mayor a menor y tal o cual indicador estadístico serán presentados como informaciones en forma de tablas y/o gráficos, que merezcan su correspondiente interpretación.

Para establecer el grado de acercamiento y dirección de las variables, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson mediante la fórmula o estadístico α viene dado por la expresión:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Además, se analizará el coeficiente de correlación, mediante los siguientes niveles:

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
+1	Correlación positiva grande y perfecta

2.6. Aspectos éticos

El autor de la presente investigación asumió el contenido del Decreto Supremo N°017-2015-MINEDU, y respetara las autorías contenidas en todo el trabajo de investigación cumpliendo con las normas establecidas por la Universidad Cesar Vallejo, demostrando responsabilidad en el procesamiento de los datos obtenidos al aplicar los instrumentos de recolección.

III. RESULTADOS

Objetivo general: 1

Relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017

Para el desarrollo de los objetivos se procedió a resolver el objetivo general, como se muestra en la siguiente tabla.

TABLA N° 1
GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL ÁREA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES, 2017

Escala del instrumento	Nivel	Desde	Hasta	Cantidad	porcentaje
Muy malo	Bajo	18	41	2	7%
Malo					
Regular	Medio	42	65	12	44%
Bueno	Alto	66	90	13	48%
Muy bueno					
	Total			27	100%

Fuente: Resultados de las encuestas

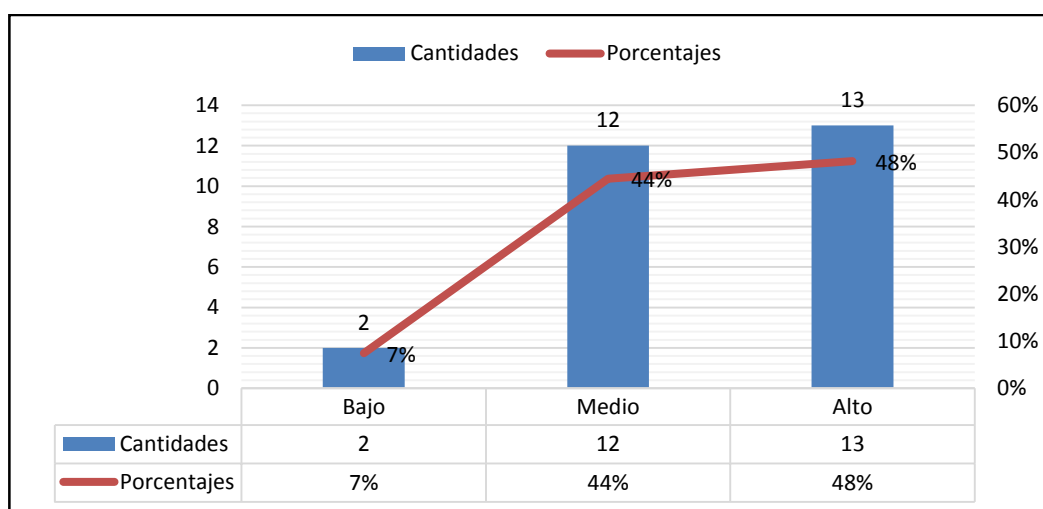


Figura 1. Gestión administrativa en el área de infraestructura. Fuente: Tabla 1

Interpretación: Como se observa en la tabla 1 y figura 1, que de 27 encuestados, 2 que representan el 7% consideraron a la gestión

administrativa en un nivel bajo, y 12 colaboradores que representan el 44% la consideraron en un nivel medio, y 13 colaboradores que representan el 48% la consideraron en un nivel alto. Esto a causa a que las actividades de planificación, organización, dirección y control que se maneja en el área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, son ejecutados adecuadamente y en el tiempo oportuno generando la satisfacción de los colaboradores.

TABLA N° 2
TABLA DE CONTINGENCIA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE PROCESOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES, 2017

			Calidad de Procesos			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Gestión administrativa	Bajo	Recuento	0	2	0	2
		% del total	0,0%	7%	0%	7,0%
	Medio	Recuento	0	5	7	12
		% del total	0,0%	19%	26%	44.00%
	Alto	Recuento	0	12	1	13
		% del total	0,0%	44%	4%	48,0%
Total		Recuento	0	19	8	27
		% del total	0.00%	70.00%	30,0%	100,0%

Fuente: Resultados de las encuestas

Interpretación: Según la tabla de contingencia, se muestra los datos generados a partir de las variables, considerando a 27 colaboradores, en las cuales, 13 colaboradores con (un 48,0%) califican a la gestión administrativa como “Alto”. De ellas, 12 colaboradores, (44,0%) señalaron como “medio” a la calidad de procesos.

Tras haber obtenido los resultados de manera descriptiva se procede a desarrollar los resultados de manera inferencial.

TABLA N° 3
PRUEBA DE KOLMOGOROV-SMIRNOV PARA UNA MUESTRA

		Gestión Administrativa	Calidad de Procesos
N		27	27
Parámetros normales ^{a,b}	Media	63,33	67,59
	Desviación típica	10,532	8,776
Diferencias más extremas	Absoluta	,118	,119
	Positiva	,097	,074
	Negativa	-,118	-,119
Z de Kolmogorov-Smirnov		,611	,618
Sig. Asintót. (bilateral)		,849	,840

Fuente: Resultados de Encuestas

Interpretación: Según los datos reportados por la SPSS, en la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov), se mostró que ambas variables están normalmente distribuidas, debido a que el nivel de significancia obtenido para ambas variables sobrepasa el valor de 0.05 (0,849 gestión administrativa y 0,840 para calidad en los procesos), es por ello que se procedió a la aplicación de la prueba de Pearson.

TABLA N° 4
RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE PROCESOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES, 2017

Correlaciones			
		Gestión Administrativa	Calidad en procesos
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	,857**
	Sig. (unilateral)		.000
	N	27	27
Calidad en procesos	Correlación de Pearson	,857**	1
	Sig. (unilateral)	.000	
	N	27	27

Fuente: Resultados de Encuestas

Interpretación: En la Tabla 4, muestra la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Unilateral) $E_s < 0,05$ es decir "0,000"; así mismo se observa que el R de Pearson muestra un valor positivo

y de 0,857, evidenciando una correlación positiva alta, lo que conlleva aceptar la hipótesis alterna “Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de procesos del área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales, 2017”

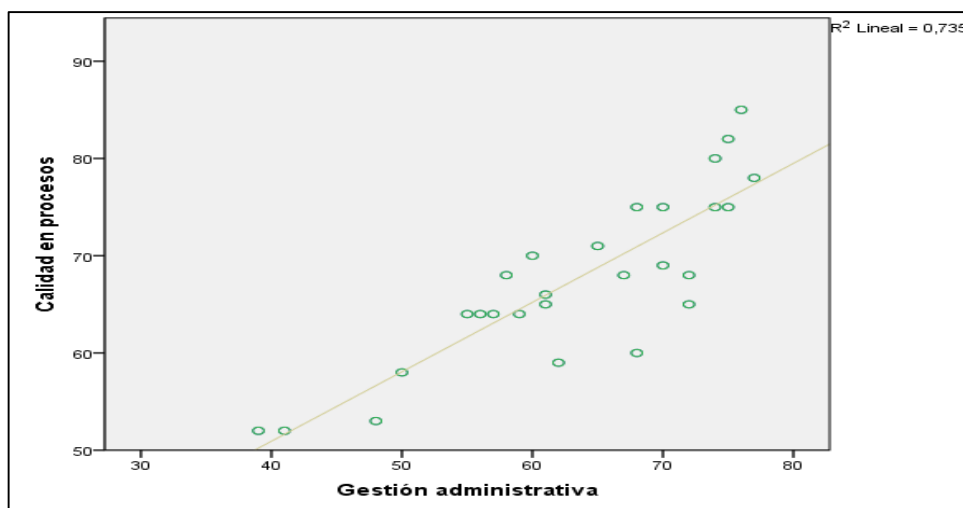


Figura 2. Coeficiente de regresión lineal. Fuente: Tabla 4

Interpretación: Como se muestra en la figura de regresión lineal, la existencia de una relación significativa entre las variables (Gestión Administrativa y la Calidad de Procesos), por cuanto el valor "R cuadrado", es decir el coeficiente determinante es de 0,735 lo cual significa que la variable gestión administrativa influye en la calidad de procesos hasta un 73.5%, asimismo ambas variables presentan una relación lineal positiva; es decir, a medida que aumenta el valor de la variable gestión administrativa esta aumenta también el valor de la variable calidad en procesos.

Objetivo específico 1

Nivel de gestión administrativa que se maneja en el área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017.

Con la finalidad de conocer el nivel de gestión administrativa, se procede a evaluar por cada dimensión como se detalla en las siguientes tablas y figuras:

TABLA N° 5
PLANIFICACIÓN EN EL ÁREA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES, 2017

Escala del instrumento	Nivel	Desde	Hasta	Cantidad	porcentaje
Muy malo	Bajo	5	11	2	7%
Malo					
Regular	Medio	12	18	11	41%
Bueno	Alto	19	25	14	52%
Muy bueno					
	Total			27	100%

Fuente: Resultados de las encuestas

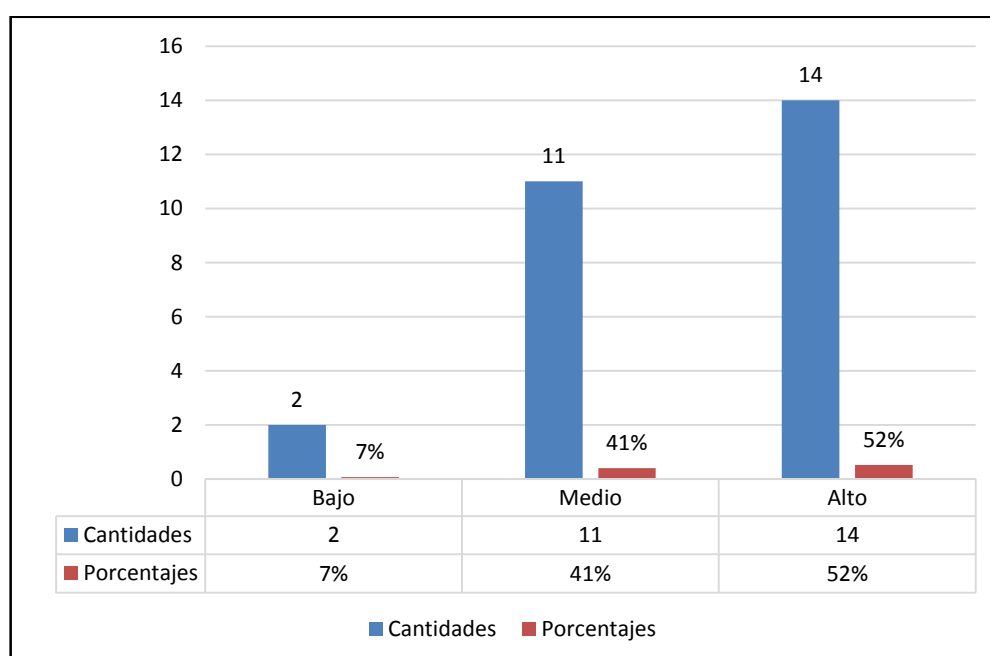


Figura 3. Planificación en el área de infraestructura. Fuente: Tabla 5

Interpretación: Conforme a la tabla 5 y figura 3, se observa que, de 27 encuestados, 2 que representan el 7% consideraron a la Planificación en el área de infraestructura en un nivel bajo, y 11 que representan el 41% la consideraron en un nivel medio y 14 que representan el 52% la consideraron en un nivel alto.

TABLA N° 6
ORGANIZACIÓN EN EL ÁREA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES, 2017

Escala del instrumento	Nivel	Desde	Hasta	Cantidad	porcentaje
Muy malo	Bajo	5	11	1	4%
Malo					
Regular	Medio	12	17	12	44%
Bueno	Alto	18	25	14	52%
Muy bueno					
	Total			27	100%

Fuente: Resultados de las encuestas

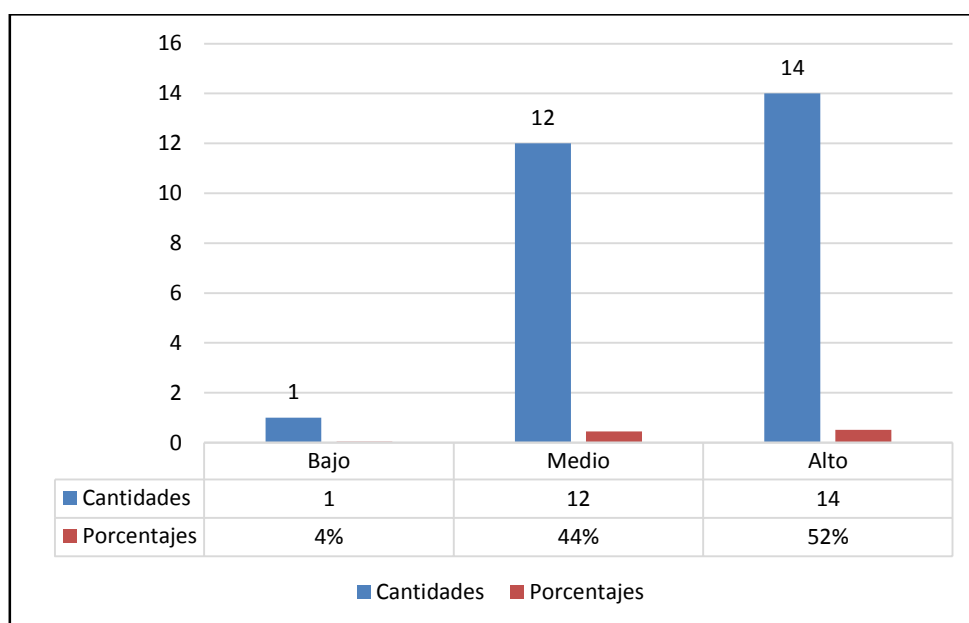


Figura 4. Organización en el área de infraestructura. Fuente: Tabla 6

Interpretación: Conforme a la tabla 6 y figura 4, se evidencia que, de 27 encuestados, 1 representan el 4% consideraron a la Organización en el área de infraestructura en un nivel bajo, y 12 colaboradores que representan el 44% la consideraron en un nivel medio y 14 que representan el 52% la consideraron en un nivel alto.

TABLA N° 7
DIRECCIÓN EN EL ÁREA DE INFRAESTRUCTURA DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE MORALES, 2017

Escala del instrumento	Nivel	Desde	Hasta	Cantidad	porcentaje
Muy malo	Bajo	5	11	2	7%
Malo					
Regular	Medio	12	18	14	52%
Bueno	Alto	19	25	11	41%
Muy bueno					
	Total			27	100%

Fuente: Resultados de las encuestas

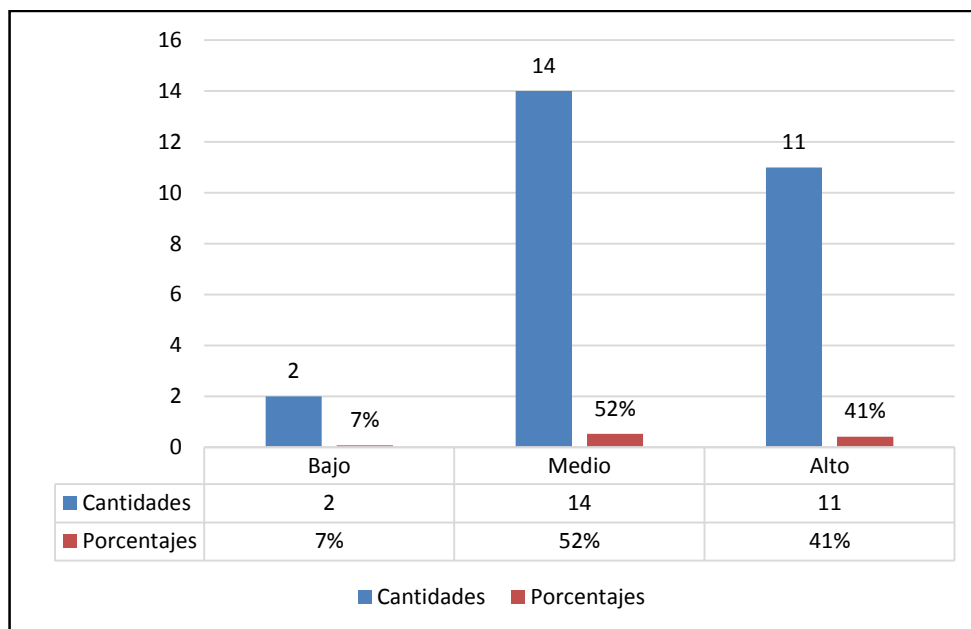


Figura 5. Dirección en el área de infraestructura. Fuente: Tabla 7

Interpretación: Conforme a la tabla 7 y figura 5, se observa que de 27 encuestados, 2 que representan el 7% consideraron a la Dirección en el área de infraestructura, en un nivel bajo, y 14 colaboradores que representan el 52% la consideraron en un nivel medio y 11 que representan el 41% la consideraron en un nivel alto.

TABLA N° 8
CONTROL EN EL ÁREA DE INFRAESTRUCTURA DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE MORALES, 2017

Escala del instrumento	Nivel	Desde	Hasta	Cantidad	porcentaje
Muy malo	Bajo	3	6	0	0%
Malo					
Regular	Medio	7	10	13	48%
Bueno	Alto	11	15	14	52%
Muy bueno					
	Total			27	100%

Fuente: Resultados de las encuestas

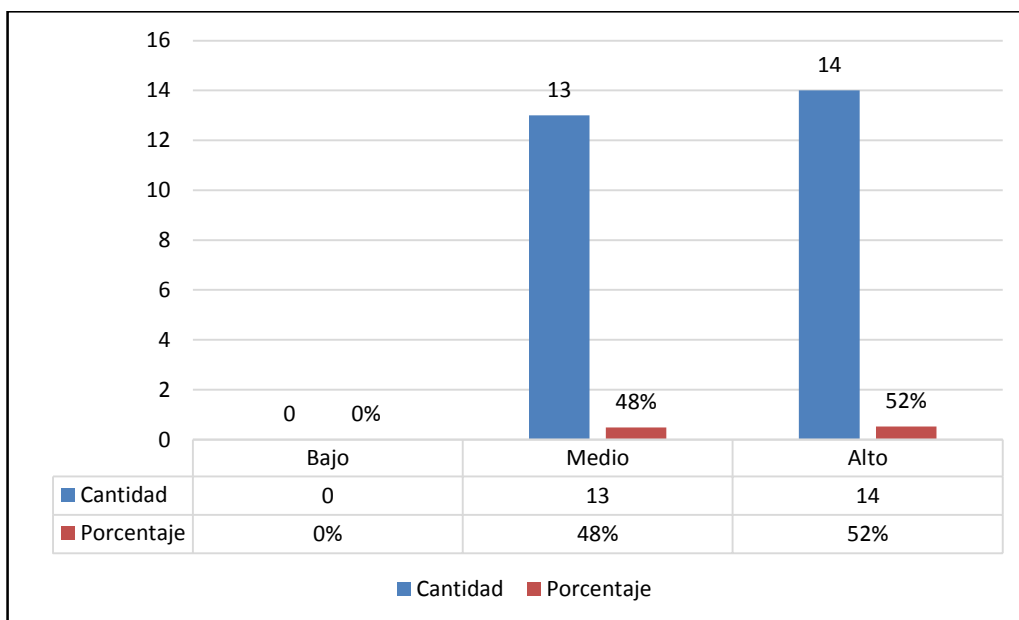


Figura 6. Control en el área de infraestructura. Fuente: Tabla 8

Interpretación: Conforme a la tabla 8 y figura 6, se muestra que de 27 encuestados, 13 que representan el 48% consideraron al Control en el área de infraestructura en un nivel medio, y 14 colaboradores que representan el 52% la consideraron en un nivel alto.

TABLA N° 9
GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL ÁREA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES, 2017

Escala del instrumento	Nivel	Desde	Hasta	Cantidad	porcentaje
Muy malo	Bajo	18	41	2	7%
Malo					
Regular	Medio	42	65	12	44%
Bueno	Alto	66	90	13	48%
Muy bueno					
Total				27	100%

Fuente: Resultados de las encuestas

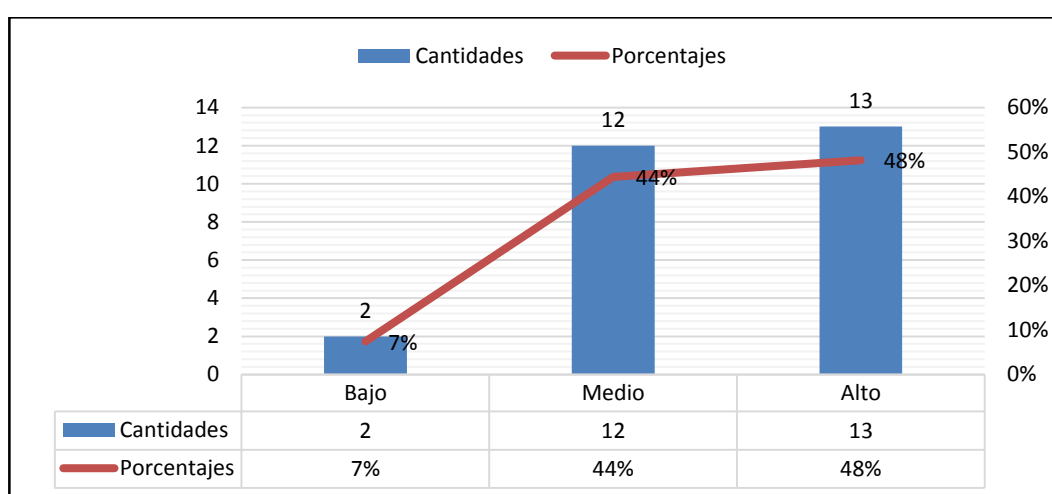


Figura 7. Gestión administrativa en el área de infraestructura Fuente: Tabla 9

Interpretación: Como se observa en la tabla 9 y figura 7, que de 27 encuestados, 2 que representan el 7% consideran la gestión administrativa en un nivel bajo, y 12 colaboradores que representan el 44% la consideran en un nivel medio, y 13 colaboradores que representan el 48% la consideran en un nivel alto. Esto a causa a que las actividades de planificación, organización, dirección y control que se maneja en el área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, son ejecutados adecuadamente y en el tiempo oportuno generando la satisfacción de los colaboradores.

Objetivo específico: 2

Nivel de calidad en los procesos que se manejan en el área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017

TABLA N° 10
PLANIFICAR EN EL ÁREA DE INFRAESTRUCTURA DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE MORALES, 2017

Escala del instrumento	Nivel	Desde	Hasta	Cantidad	Porcentaje
Nunca	Bajo	6	13	4	15%
Casi Nunca					
A veces	Medio	14	21	15	56%
Casi siempre	Alto	22	30	8	30%
Siempre					
	Total			27	100%

Fuente: Resultados de las encuestas

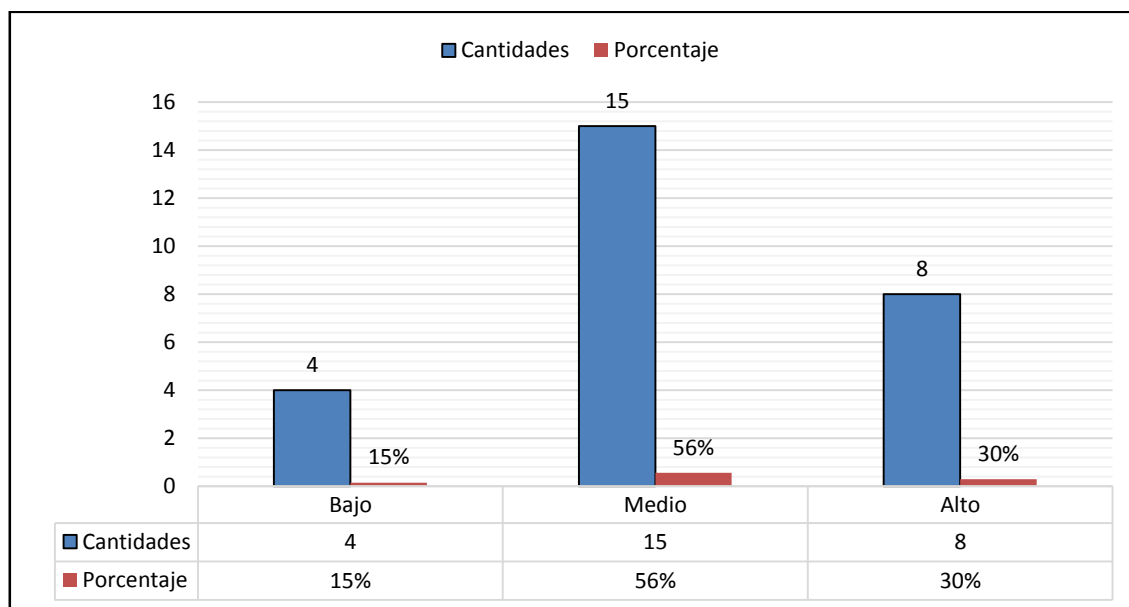


Figura 8. Planificar. Fuente: Tabla 10

Interpretación: Conforme a la tabla 10 y figura 8, se observa que de 27 encuestados, 4 que representan el 15% consideraron a la dimensión Planificar en un nivel bajo, y 15 colaboradores que representan el 56% la consideraron en un nivel medio y 8 que representan el 30% la consideran en un nivel alto.

TABLA N° 11
HACER EN EL ÁREA DE INFRAESTRUCTURA DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE MORALES, 2017

Escala del instrumento	Nivel	Desde	Hasta	Cantidad	Porcentaje
Nunca	Bajo	2	4	0	0%
Casi Nunca					
A veces	Medio	5	7	1	4%
Casi siempre	Alto	8	10	26	96%
Siempre					
	Total			27	100%

Fuente: Resultados de las encuestas

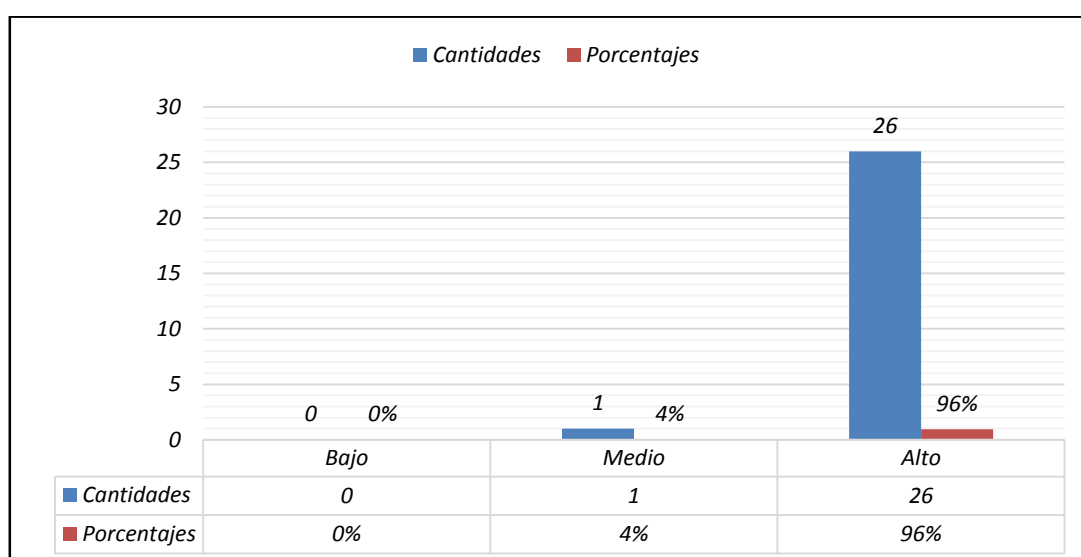


Figura 9. Hacer. Fuente: Tabla 11

Interpretación: Conforme a la tabla 11 y figura 9, se observa que de 27 encuestados, 1 que representan el 4% la consideraron a la dimensión Hacer, en un nivel medio y 26 que representan el 96% la consideraron en un nivel alto.

TABLA N° 12
VERIFICAR EN EL ÁREA DE INFRAESTRUCTURA DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE MORALES, 2017

Escala del instrumento	Nivel	Desde	Hasta	Cantidad	Porcentaje
Nunca	Bajo	6	13	1	4%
Casi Nunca					
A veces	Medio	14	21	0	0%
Casi siempre	Alto	22	30	26	96%
Siempre					
	Total			27	100%

Fuente: Resultados de las encuestas

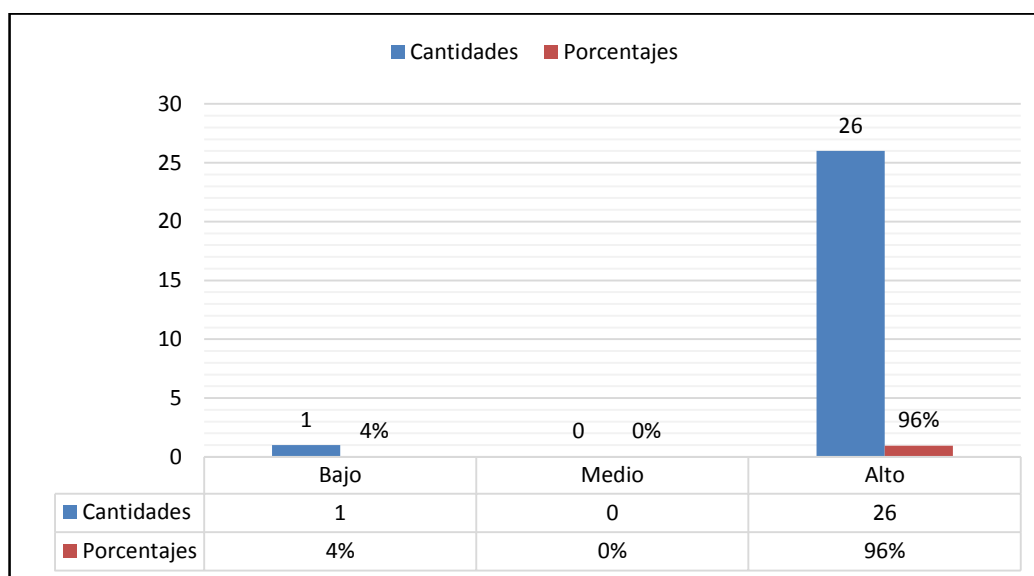


Figura 10. Verificar. Fuente: Tabla 12

Interpretación: Conforme a la tabla 12 y figura 10, se observa que de 27 encuestados, 1 que representan el 4% consideraron a la dimensión Verificar, en un nivel bajo, y 26 de los colaboradores que representan el 96% la consideraron en un nivel alto.

TABLA N° 13
ACTUAR EN EL ÁREA DE INFRAESTRUCTURA DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE MORALES, 2017

Escala del instrumento	Nivel	Desde	Hasta	Cantidad	Porcentaje
Nunca	Bajo	6	13	0	0%
Casi Nunca					
A veces	Medio	14	21	0	0%
Casi siempre	Alto	22	30	27	100%
Siempre					
	Total			27	100%

Fuente: Resultados de las encuestas

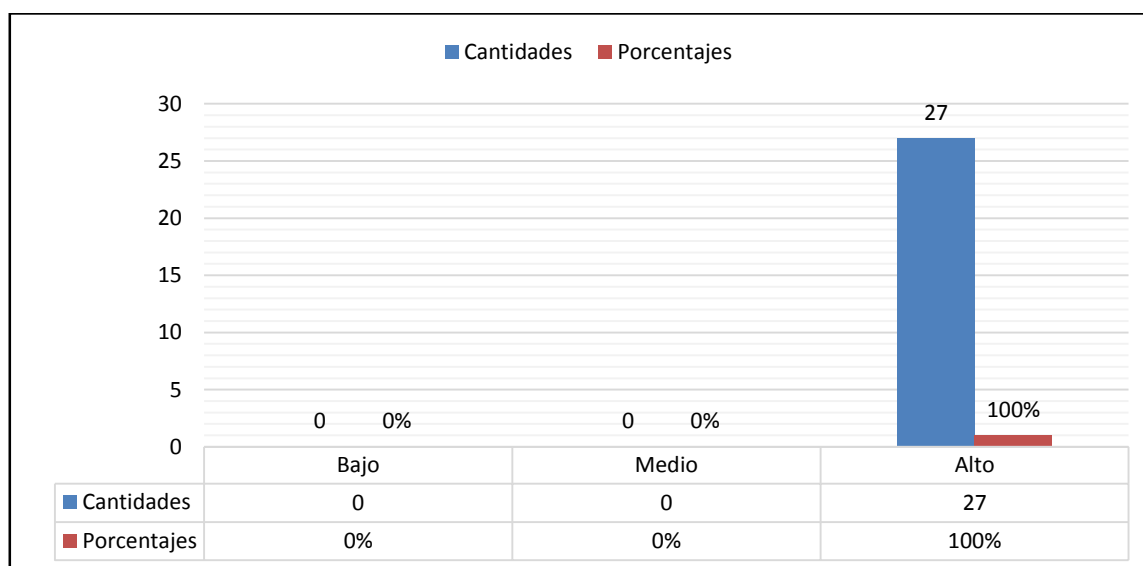


Figura 11. Actuar. Fuente: Tabla 13

Interpretación: Conforme a la tabla 13 y figura 11, se observa que de 27 encuestados, los 27 colaboradores que representan el 100% la consideraron a la dimensión Actuar en un nivel alto.

TABLA N° 14
CALIDAD EN PROCESOS EN EL ÁREA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES, 2017

Escala del instrumento	Nivel	Desde	Hasta	Cantidad	Porcentaje
Nunca	Bajo	20	46	0	0%
Casi Nunca					
A veces	Medio	47	72	19	70%
Casi siempre	Alto	73	100	8	30%
Siempre					
	Total			27	100%

Fuente: Resultados de las encuestas

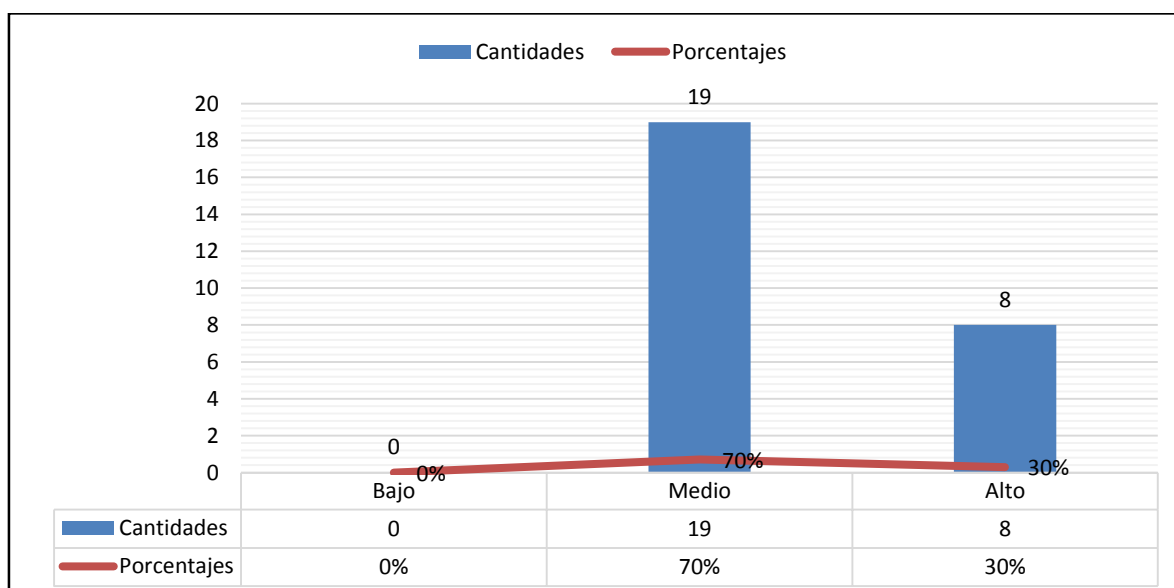


Figura 12. Calidad en procesos. Fuente: Tabla 14

Interpretación: Conforme a la tabla 14 y figura 12, se observa que de 27 encuestados, 19 colaboradores que representan el 70% la consideraron a la calidad de procesos en un nivel medio y 8 que representan el 30% la consideraron en un nivel alto. Dado que en su minoría los colaboradores se encuentran satisfechos con los beneficios recibidos, en cuanto a las vacaciones, atención de las redes de salud, entorno laboral, a la comunicación y relaciones interpersonales entre los mismos.

Objetivo específico: 3

Relación entre las dimensiones de Gestión administrativa y la calidad de procesos del área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales, 2017.

Con la finalidad de determinar la relación entre las dimensiones de Gestión administrativa y la calidad de procesos; para lo cual se utiliza el coeficiente de correlación lineal de Pearson, siempre y cuando la distribución de los datos es normal, en caso contrario se emplea el coeficiente de Spearman.

TABLA N° 15
PRUEBA DE KOLMOGOROV-SMIRNOV PARA UNA MUESTRA

Dimensiones de la Gestión administrativa		Calidad	Planificación	Organización	Control	Dirección
N		27	27	27	27	27
Parámetros normales a,b	Media	67.59	17.59	18.00	10.56	17.19
	Desviación estándar	8.776	3.974	3.530	1.717	3.442
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.119	.170	.130	.139	.149
	Positivo	.074	.134	.093	.139	.145
	Negativo	-.119	-.170	-.130	-.121	-.149
Estadístico de prueba		.119	.170	.130	.139	.149
Sig. asintótica (bilateral)		,200^{c,d}	,043^c	,200^{c,d}	,197^c	,128^c

Fuente: Resultados de las encuestas

Interpretación: Para el procesamiento de los datos en el nivel descriptivo, se han utilizado frecuencias y porcentajes para determinar los niveles predominantes de la Gestión administrativa (dimensiones: Planificación, organización, dirección y control) y la Calidad en procesos. En el nivel inferencial, se ha hecho uso de la estadística correlación de Pearson por cuanto la prueba de Kolmogorov -Smirnov se mostró que ambas variables están normalmente distribuidas, debido a que el nivel de significancia obtenido para ambas variables sobrepasa el valor de 0.05, como podemos apreciar en la tabla 14.

TABLA N° 16
CORRELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Y LA CALIDAD DE PROCESOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
MORALES, 2017

Dimensiones de Gestión administrativo		Planificación	Organización	Dirección	Control
Calidad en procesos	Correlación de Pearson	,727**	,675**	,764**	,654**
	Sig. (unilateral)	.000	.000	.000	.000
	N	27	27	27	27

Fuente: Resultados de las encuestas

Interpretación: Conforme la tabla 16, se evidencio los siguientes resultados:

Para el caso de la dimensión planificación y calidad en procesos, la prueba estadística arrojó un valor r es igual a 0,727 y un nivel de significación p de 0.000, el cual es menor que el nivel p de 0.05, lo que conlleva a aceptar la hipótesis alterna (correlación positiva alta).

Entre la dimensión Organización y calidad en procesos la correlación arrojó un valor r igual a 0.675 y un nivel de significación p de 0.000, el cual es menor que el nivel p de 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alterna de la investigación entre las dimensiones de Gestión administrativa y la calidad de procesos (Correlación positiva moderada).

En el caso de la correlación entre la dimensión dirección y calidad en procesos, la prueba estadística arrojó un valor r es igual a 0.764 y un nivel de significación p de 0.000, el cual es menor que el nivel p de 0.05 (correlación positiva alta).

Entre la dimensión control y calidad en procesos, la prueba estadística arrojó un valor r igual a 0.654 y un nivel de significación p de 0.000, el cual es menor que el nivel p de 0.05 (correlación positiva moderada).

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para el cálculo del mismo se ha considerado el coeficiente de correlación de Pearson del objetivo general, asimismo es importante tomar en consideración lo siguiente:

$$t = r \frac{\sqrt{m-2}}{1-r^2}$$

R	57	0.8
M		27
T	14	16.

TABLA N° 17

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Variables	Grados de libertad	Nivel de Confianza	T calcular	T tabular	Decisión
Gestión administrativa y calidad en procesos)	26	95%	16.14	1.706*	Se rechaza H_0 y se acepta H_i .

Fuente: SPSS. V. 22 -Elaboración propia-2017

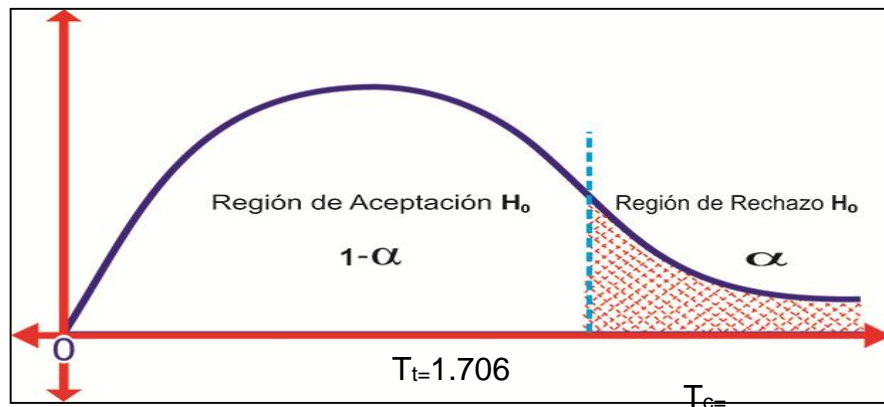


Figura 13. Campana de gauss. Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Conforme a la figura 13, ratifica la existencia de una relación significativa y directa entre las variables, esto debido a que el T_c : 16.14 es mayor al T_t : 1.706 en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna de la investigación, es decir H_i : “Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de procesos del área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales, 2017”

IV. DISCUSIÓN

Se conoció que existe relación entre la Gestión administrativa y la calidad de procesos del área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales, 2017, por cuanto se evidencio que la significancia bilateral (Sig. (Bilateral)) $Es < 0,05$ es decir “0,000; así mismo se observa que el R de Pearson muestra un valor positivo y de 0,857, evidenciando una correlación positiva y considerable, lo que conlleva aceptar la Hipótesis alterna la cual menciona que “Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de procesos del área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales, 2017”. Los resultados obtenidos en la investigación no mantienen relación con la investigación ejecutada por Arquinego, L. C. (2014), quien señala que la toma de decisión en capacitación y modernización administrativa no es conocido en el ámbito interno (trabajadores), solo es de conocimiento a nivel de funcionarios designados y personal de confianza.

Al evaluar la Gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Morales, se conoció que mantiene un nivel alto, en un 48%, es decir en su mayoría los colaboradores se encuentran satisfechos con la dirección y planificación de las actividades ejecutadas dentro de la institución, por cuanto conocen las funciones y responsabilidades dispuestas en el MOF, y la comunicación entre directivos se presenta de manera positiva, a diferencia de Arquinego, L. C. (2014) el cual en su investigación señala que la gestión administrativa ejecutada en la Municipalidad Distrital de Bellavista Callao es inadecuada por cuanto las actividades de planificación y organización no son desarrolladas en el tiempo oportuno, generando retrasos en el cumplimiento de los objetivos.

En cuanto a la calidad de procesos impartidos en la Municipalidad Distrital de Morales, se conoció que mantiene un nivel regular de 70%, ya que los colaboradores no se encuentran satisfechos, en cuanto a las vacaciones, atención en la salud, entorno laboral, a la comunicación y relaciones interpersonales entre los mismos, así mismo los resultados

obtenidos por Rodríguez, D. et al (2009) en su investigación se relacionan con los resultados obtenidos, ya que él señala que la interrelación de elementos del sistema orientados a un resultado común y predefinido son importantes en la calidad de procesos, actuando de manera interdependiente bajo los preceptos de un trabajo organizado, con elementos, procesos, actividades y tareas definidas con alta interacción.

En cuanto a la relación entre las dimensiones de gestión administrativa (Planificación Organización dirección y control) y la calidad de procesos, se evidencio que existe relación significativa, por cuanto la significancia bilateral (Sig. (Bilateral)) Es $< 0,05$ es decir "0,000; así mismo se observa que el R de Pearson muestra un valor positivo y de 0.727; 0.675; 0.764; 0.654 respectivamente. La dimensión planificación es ejecutada adecuadamente con un nivel de 56% regular, debido a que su mayoría los colaboradores desconocen sus responsabilidades adjuntadas en el ROF.

Por otro lado, la dimensión organización y dirección se evidenció que los colaboradores conocen la jerarquía de la estructura organizacional de la entidad y son calificadas a un nivel alto de 96%. Es por todo ello que las dimensiones de gestión administrativa repercutieron en la calidad de los procesos.

V. CONCLUSIONES

Tras el desarrollo de los objetivos propuestos en la investigación se expone las siguientes conclusiones:

- 5.1. Con respecto al objetivo general, se determinó la relación entre la Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales, por cuanto se obtuvo la significancia bilateral (Sig. (Bilateral)) $E_s < 0,05$ es decir "0,000; así mismo se observa que el R de Pearson muestra un valor positivo de 0,857, evidenciando una correlación positiva alta, que implica que la calidad de procesos ven influenciados en un 73,5% por parte la gestión administrativa que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Morales.
- 5.2. La gestión administrativa desarrollada en el área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales es calificada con un nivel alto de 48%, esto debido al cumplimiento de algunas acciones de planificación, organización, ejecución y control, es decir en su mayoría los colaboradores se encuentran satisfechos con la dirección y planificación de las actividades ejecutadas dentro de la institución, por cuanto conocen las funciones y responsabilidades dispuestas en el MOF y la comunicación entre directivos se presenta de mejor manera, asimismo se cumplen con las actividades establecidas en el tiempo oportuno.
- 5.3. Tras la evaluación de la calidad de procesos, los colaboradores lo calificaron con un nivel medio de 70%, dado que en su minoría los colaboradores se encuentran satisfechos con los beneficios recibidos, en cuanto a las vacaciones, atención en salud, entorno laboral, a la comunicación y relaciones interpersonales entre los mismos.
- 5.4. En cuanto a la relación entre las dimensiones de gestión administrativa (Planificación, organización, dirección y control) y la calidad de procesos, se evidencio que existe relación significativa, por cuanto la significancia bilateral (Sig. (Bilateral)) $E_s < 0,05$ es decir "0,000; así mismo se

observa que el R de Pearson muestra un valor positivo y de 0.727; 0.675; 0.764; 0.654 respectivamente, lo que conlleva aceptar la hipótesis alterna, que señala “Existe relación significativa entre las dimensiones de gestión administrativa y la calidad de procesos del área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales, año 2017”

VI. RECOMENDACIONES

A la luz de los datos obtenidos, de su procesamiento y de las conclusiones, estimo pertinente plantear las siguientes recomendaciones:

- 6.1.** Al jefe del área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales, planificar un programa anual de capacitación, formación y actualización de todo el personal que cumple las funciones, para poder otorgar asesoramiento referente al manual organizacional de funciones y reglamento organizacional, de esa manera se podrá mejorar la gestión administrativa, ya que se demostró que existe relación con la calidad de los procesos.
- 6.2.** Al jefe del área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales, hacer uso de instrumentos de gestión que serán eficaces cuando los colaboradores trabajen en la dirección de alcanzar los objetivos propuestos. Recalcando que tales instrumentos deben ser materia de evaluación periódica con la visión puesta en la mejora de la calidad de los procesos que se ofrece en la entidad pública, de esa manera se mejorará la gestión administrativa de la organización.
- 6.3.** Al área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales, impulsar capacitación a los directivos y trabajadores, que permitan la socialización y la aplicación de los procesos y subprocesos establecidos con sus respectivas mejoras, e ir evaluándolas periódicamente para lograr que los colaboradores utilicen los mecanismos adecuados.
- 6.4.** Con la finalidad de mejorar las actividades de planificación, organización, dirección y control, a fin de brindar una buena calidad en los procesos, se solicita a los representantes de la Municipalidad Distrital de Morales, ejecutar una evaluación de las actividades señaladas en el plan operativo, para verificar el cumplimiento eficiente de dichas actividades.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arquinego, L. (2014). *Gestion Administrativa y su Mejora en la Municipalidad distrital de Bellavista Callao*. Universidad de Lima. Recuperado de: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/1117/48.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ayala, S. & Saavedra, A. (2012). *Mejoramiento de la gestión administrativa de las Mypes del Sector comercial de la ciudad de Tarapoto a través del proceso de reclutamiento y selección de personal*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de San Martín

Bolaños, J. Y Bolaños, M. (2013). *MECI y Sistema de Gestión de Calidad: Correspondencia entre MECI y la NTCGP 1000:2009*. (1ª ed.). México: Editorial Académica Española.

Calidad ISO (2015) *Calidad en los procesos de producción* (Blog informativo). Blog de calidad ISO.

Chiavenato, I. (2013). *Administración de recursos humanos* (9 ed.). Santa Fe de Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos* (6 ed.). Distrito Federal de México, México: Mc Graw Hill.

Fermin, P. (2015). *Calidad de servicio en las instituciones públicas de Colombia*. (1ed). Colombia: Pinterfull

Forbes, R. (2015) *Gestión de Procesos y Gestión municipal*. CEGESTI: Gestión municipal. Recuperado de: http://municipal.cegesti.org/articulos/articulo_05_060515.pdf

García, M., Quispe, C. & Ráez, L. (2003) *Mejora continua de la calidad de los procesos*. Editorial: Industrial Data.

Hellriegel, D., & Slocum, J. (2008). *Administración* (Séptima ed.). México, México: Soluciones empresariales.

Herrera, M. (2008) *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa*. (Tesis de Maestría). Universidad Veracruzana.

Hidalgo, J. (2015) *“Enfoque y Herramientas Gerenciales para la Gestión de Programas Sociales”*. (Tesis de Doctorado). Universidad Alas Peruanas. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/4064/Hidalgo_ej.pdf?sequence=1

Miranda, F., Chamorro, A. & Rubio, S. (2007) *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid: Delta Publicaciones.

Rodriguez, D.et all (2009). *Sistema de Gestion de la Calidad para el Gobierno del Municipio Rafael Urdaneta, Estado de Tachira, Venezuela* (Artículo de investigación)

Rueda, S. (2016). *Modelo de Gestion para la Administracion del Gobierno Autonomo Descentralizado Parroquial de taquil, Cantón Loja, año 2016.* (Tesis de Grado). Universidad de Ecuador.

Sánchez, M. (2016) *La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos de la UGEL, Picota, San Martin – 2016.* (Tesis de postgrado), Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto

Vallejo, P. (2015). *La gestión administrativa de los directivos y la calidad de servicio del personal de la Universidad Nacional de Educación. Periodo 2010-2012.* (Tesis de Doctorado). Universidad Nacional de Educación.
Recuperado de:
<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/557/TD%20CE%20V23%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valderrama. S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica.* (6° Ed). Perú: San Marcos.

Vásquez, E. (2015) *Clima organizacional y la calidad de servicio de las sedes judiciales de Nueva Cajamarca, Rioja, Moyobamba, Lamas y Tarapoto*

del Distrito Judicial de San Martín – 2015. (Título de pregrado).
Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Perú.

Yalle, E. (2015) *La gestión administrativa y la imagen institucional de la institución educativa N° 7073 de la UGEL N° 01.* (Tesis de Maestría).
Universidad Nacional de Educación

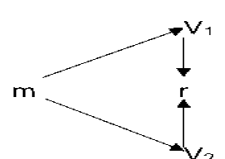
ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017”

Autor: Br. Patssy Jhoana Arévalo Arellano

Formulación del problema general	Hipótesis	Objetivo general	Aspectos teóricos
¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de procesos del área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales, 2017?	<p>General</p> <p>H1= Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de procesos del área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales, 2017.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de procesos del área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales, 2017</p> <p>Específica</p> <p>H1= El nivel de gestión administrativa que se maneja en el área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, es alto</p> <p>H2= El nivel de calidad en los procesos que se manejan en el área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, es medio.</p> <p>H3= Existe relación significativa entre las dimensiones de Gestión administrativa y la calidad de procesos del área de</p>	<p>Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar el nivel de gestión administrativa que se maneja en el área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017.</p> <p>Determinar el nivel de calidad en los procesos que se manejan en el área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017</p> <p>Establecer la relación entre las dimensiones de Gestión administrativa y la calidad de procesos del área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales, 2017.</p>	<p>Gestión administrativa</p> <p>Chiavenato, I. (2013), Funciones Universales de la administración; lo cual implicaría a los siguientes: Planear, Organizar, Dirigir, Coordinar y Controlar.</p> <p>Calidad en procesos</p> <p>Según el Fondo para la Normalización y Certificación de Calidad (2001: p.8), el sistema de gestión para la calidad es el “conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos</p>

	infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales, 2017									
Diseño de investigación	Variables de estudio		Población y muestra	Instrumentos de recolección de datos						
Descriptiva correlacional 	<table><tr><td>Variable</td><td>Dimensiones</td></tr><tr><td>Gestión administrativa</td><td>Planificación Organización Dirección Control</td></tr><tr><td>Calidad en procesos</td><td>Planificar Hacer Verificar Hacer</td></tr></table>		Variable	Dimensiones	Gestión administrativa	Planificación Organización Dirección Control	Calidad en procesos	Planificar Hacer Verificar Hacer	<p>Población. La población objeto de estudio, está constituida por 27 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales, contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) el año 2017.</p> <p>Muestra: La muestra estuvo representada por la misma cantidad población, es decir por los 27 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales, contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) el año 2017.</p>	<p>Técnicas Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>
Variable	Dimensiones									
Gestión administrativa	Planificación Organización Dirección Control									
Calidad en procesos	Planificar Hacer Verificar Hacer									

Anexo 2: Instrumentos

Cuestionario para evaluar la Gestión Administrativa:

Buen día, Como parte de mi tesis en la escuela de posgrado de Universidad Cesar Vallejo de Tarapoto, estoy realizando una investigación acerca de la gestión administrativa que se desarrolla en la Municipalidad que usted laboral. La información brindada en esta encuesta es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración.

PARTE I

Gestión administrativa en su dimensión planificación

1. En general, ¿Cómo calificas el plan estratégico de institucional de la MDM?
 - A. Muy malo
 - B. Malo
 - C. Regular
 - D. Bueno
 - E. Muy bueno
2. En general, ¿Cómo calificas el conocimiento del plan operativo institucional de la MDM?
 - A. Muy malo
 - B. Malo
 - C. Regular
 - D. Bueno
 - E. Muy bueno
3. En tu opinión, ¿Qué tan eficiente piensas que es la planificación administrativa en la MDM?
 - A. Muy malo
 - B. Malo
 - C. Regular
 - D. Bueno
 - E. Muy bueno
4. En general, ¿Qué tan adecuada consideras la atención entre la proporción de empleados y la cantidad de usuarios de la MDM?
 - A. Muy malo
 - B. Malo
 - C. Regular
 - D. Bueno
 - E. Muy bueno
5. En general, ¿Qué tan conveniente te parecen los horarios de servicios de la MDM?
 - A. Muy malo
 - B. Malo
 - C. Regular
 - D. Bueno

E. Muy bueno

Gestión administrativa en su dimensión organización

6. En general, ¿Cómo calificas el conocimiento de los reglamentos de organizaciones y funciones de la MDM?
 - A. Muy malo
 - B. Malo
 - C. Regular
 - D. Bueno
 - E. Muy bueno
7. En general, ¿Cómo calificas los conocimiento tienes sobre la estructura (organigrama) de la MDM?
 - A. Muy malo
 - B. Malo
 - C. Regular
 - D. Bueno
 - E. Muy bueno
8. En general, ¿Cómo calificas el manual de organización y funciones de la MDM?
 - A. Muy malo
 - B. Malo
 - C. Regular
 - D. Bueno
 - E. Muy bueno
9. En tu opinión ¿Qué tan profesional es la prestación de servicios de los empleados de la MDM?
 - A. Muy malo
 - B. Malo
 - C. Regular
 - D. Bueno
 - E. Muy bueno
10. En tu opinión, el apoyo que brinda el personal del área de infraestructura a la MDM, ¿Cómo lo consideras?
 - A. Muy malo
 - B. Malo
 - C. Regular
 - D. Bueno
 - E. Muy bueno

Gestión administrativa en su dimensión dirección

11. En general, ¿Conoces el manual de procedimientos y funciones de la MDM?
 - A. Muy malo
 - B. Malo
 - C. Regular
 - D. Bueno
 - E. Muy bueno

12. ¿Qué tan útil dirías que es el reglamento interno de trabajo en la MDM?
- A. Muy malo
 - B. Malo
 - C. Regular
 - D. Bueno
 - E. Muy bueno
13. ¿Qué tan útil dirías que es servicio de asesoría ofrecida a los trabajadores de la MDM?
- A. Muy malo
 - B. Malo
 - C. Regular
 - D. Bueno
 - E. Muy bueno
14. ¿Qué tan eficientes consideras que es el manejo de los planes y reglamentos por parte de los trabajadores de la MDM?
- A. Muy malo
 - B. Malo
 - C. Regular
 - D. Bueno
 - E. Muy bueno

Gestión administrativa en su dimensión control

15. ¿Que tan eficientes consideras que es el manejo de los planes y reglamentos por parte delos trabajadores de la MDM?
- A. Muy malo
 - B. Malo
 - C. Regular
 - D. Bueno
 - E. Muy bueno
16. ¿Cómo es tu comunicación con el personal administrativo de la MDM?
- A. Muy malo
 - B. Malo
 - C. Regular
 - D. Bueno
 - E. Muy bueno
17. En tu opinión, ¿Qué tan efectivos son los servicios brindados por la MDM?
- A. Muy malo
 - B. Malo
 - C. Regular
 - D. Bueno
 - E. Muy bueno

Cuestionario para evaluar la Calidad de Procesos

Buen día, Como parte de mi tesis en la escuela de posgrado de Universidad Cesar Vallejo de Tarapoto, estoy realizando una investigación acerca de la calidad de procesos que se desarrolla en la Municipalidad que usted laboral. La información brindada en esta encuesta es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración.

PARTE I

Calidad de procesos en su dimensión planificación

1. ¿Cómo calificas los beneficios relacionados con la atención de la salud en el trabajo que te brinda la MDM?
 1. Nunca
 2. Casi Nunca
 3. A veces
 4. Casi siempre
 5. Siempre
2. Estoy satisfecho con el conjunto de beneficios
 6. Nunca
 7. Casi Nunca
 8. A veces
 9. Casi siempre
 10. Siempre
3. ¿Está usted satisfecho con la cantidad de vacaciones pagadas ofrecidas por la MDM?
 1. Nunca
 2. Casi Nunca
 3. A veces
 4. Casi siempre
 5. Siempre
4. ¿La MDM le ofrece un entorno laboral seguro y está satisfecho con la seguridad laboral en general?
 1. Nunca
 2. Casi Nunca
 3. A veces
 4. Casi siempre
 5. Siempre
5. ¿La MDM opera en forma responsable?
 1. Nunca
 2. Casi Nunca
 3. A veces
 4. Casi siempre
 5. Siempre
6. ¿La MDM se compromete con la diversidad y la inclusión?

1. Nunca
2. Casi Nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Calidad de procesos en su dimensión hacer.

7. En general, ¿Qué tan amable es el personal q trabaja en la MDM?
 1. Nunca
 2. Casi Nunca
 3. A veces
 4. Casi siempre
 5. Siempre
8. ¿Cómo calificas a las actividades desarrollas en el procesos de visión y misión, que rigen en la oficina de infraestructura de la MDM?
 1. Nunca
 2. Casi Nunca
 3. A veces
 4. Casi siempre
 5. Siempre

Calidad de procesos en su dimensión verificar

9. Hay una buena comunicación entre los altos directivos y los empleados de la MDM
 1. Nunca
 2. Casi Nunca
 3. A veces
 4. Casi siempre
 5. Siempre
10. Puedo tomar decisiones relacionadas con mi trabajo
 1. Nunca
 2. Casi Nunca
 3. A veces
 4. Casi siempre
 5. Siempre
11. El alcalde la MDM reconoce el esforzado desempeño laboral
 1. Nunca
 2. Casi Nunca
 3. A veces
 4. Casi siempre
 5. Siempre
12. Tengo una buena relación laboral con mis compañeros de trabajo
 1. Nunca
 2. Casi Nunca
 3. A veces
 4. Casi siempre
 5. Siempre

13. Los altos directivos gerenciales y los empleados tiene confianza mutua
 1. Nunca
 2. Casi Nunca
 3. A veces
 4. Casi siempre
 5. Siempre
14. Los compañeros de trabajo se tratan con respeto
 1. Nunca
 2. Casi Nunca
 3. A veces
 4. Casi siempre
 5. Siempre

Calidad de procesos en su dimensión actuar.

15. Me siento inspirado a cumplir con mis objetivos del trabajo en la MDM
 1. Nunca
 2. Casi Nunca
 3. A veces
 4. Casi siempre
 5. Siempre
16. Me siento totalmente comprometido con mi trabajo
 1. Nunc Nunca
 2. Casi Nunca
 3. A veces
 4. Casi siempre
 5. Siempre
17. Cuando estoy en la MDM, me concentro por completo en mis obligaciones
 1. Nunca
 2. Casi Nunca
 3. A veces
 4. Casi siempre
 5. Siempre
18. En la MDM, los trabajadores de adaptan con rapidez a las situaciones difíciles
 1. Nunca
 2. Casi Nunca
 3. A veces
 4. Casi siempre
 5. Siempre
19. Los empleados de la MDM identifican proactivamente nuevos retos y oportunidades
 1. Nunca
 2. Casi Nunca
 3. A veces
 4. Casi siempre
 5. Siempre

20. Los empleados se muestran predispuestos a incorporar nuevas tareas, según sea necesario.

1. Nunca
2. Casi Nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Anexo 3: Validación de expertos

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: HEREDIA BACA GLAOS MARIBEL
 Grado Académico: MAESTRO EN GESTION EMPRESARIAL
 Institución donde labora: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SAN MARTIN
 Cargo que desempeña: GERENTE MUNICIPAL

Título de la Investigación: "Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la municipalidad distrital de morales, 2017."

Instrumento motivo de evaluación: Encuesta para medir la variable calidad de procesos.

Autor del Instrumento: Patssy Jhoana Arévalo Arellano.

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)		1	2	3	4	5
CRITERIOS	INDICADORES					
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a: Calidad de procesos.					X
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de la evidencia inherente a: Calidad de Procesos.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
Subtotal					8	40
TOTAL					48	

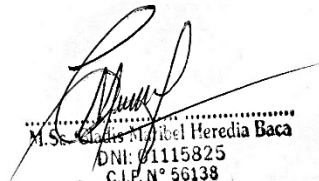
II. OPINION DE APLICABILIDAD:

EL INSTRUMENTO ES APLICABLE CON LA COHERENCIA METODOLÓGICA QUE SE MUESTRA EN LAS DIMENSIONES E INDICADORES.

III. PROMEDIO DE VALORACION:

48.

Tarapoto, Julio del 2017


 M. Sc. Glaos Maribel Heredia Baca
 DNI: 7115825
 C.I.P. N° 56138

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: HEREDIA BACA GLADIS HARIBEL
 Grado Académico: MAGISTER EN GESTION EMPRESARIAL
 Institución donde labora: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SAN MARTIN
 Cargo que desempeña: GERENTE MUNICIPAL

Título de la Investigación: "Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la municipalidad distrital de morales, 2017."

Instrumento motivo de evaluación: Encuesta para medir la variable gestión administrativa.

Autor del Instrumento: Patssy Jhoana Arévalo Arellano.

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

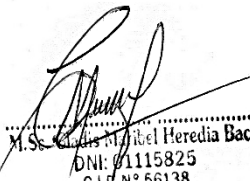
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a: Calidad de procesos.					X
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de la evidencia inherente a: Calidad de Procesos.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
Subtotal					16	30
TOTAL					46	

II. OPINION DE APLICABILIDAD:

EL INSTRUMENTO ES APLICABLE POR LA COHERENCIA METODOLÓGICA QUE SE MUESTRA EN LAS DIMENSIONES E INSTRUMENTOS.

III. PROMEDIO DE VALORACION: 46 .

Tarapoto, Julio del 2017.


 M. Sc. Gladis Haribel Heredia Baca
 DNI: 61115825
 C.I.P. N° 56138

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: REATEGUI LOZANO ROLANDO
 Grado Académico: DOCTOR EN CIENCIAS BIOLÓGICAS
 Institución donde labora: F.P.B. - UCV - TARAPOTO
 Cargo que desempeña: DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Título de la Investigación: "Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la municipalidad distrital de morales, 2017."

Instrumento motivo de evaluación: Encuesta para medir la variable calidad de procesos.

Autor del Instrumento: Patssy Jhoana Arévalo Arellano.

		MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)				
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a: Calidad de procesos.					X
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de la evidencia inherente a: Calidad de Procesos.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
Subtotal					4	45
TOTAL					49	

II. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento de investigación muestra coherencia entre las variables y responde al momento oportuno.

III. PROMEDIO DE VALORACION:

Tarapoto, Julio del 2017

[Firma]
Dr. Rolando Reátegui Lozano
 DNI: 06418510
 CIP: 31684

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: REATEGUI LOZANO ROLANDO
 Grado Académico: DOCTOR EN CIENCIAS BIOLÓGICAS
 Institución donde labora: EPG - UCV - TARAPOTO
 Cargo que desempeña: DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Título de la Investigación: "Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la municipalidad distrital de morales, 2017."

Instrumento motivo de evaluación: Encuesta para medir la variable gestión administrativa.

Autor del Instrumento: Patssy Jhoana Arévalo Arellano.

		MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)				
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a: Calidad de procesos.					X
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de la evidencia inherente a: Calidad de Procesos.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
Subtotal					4	45
TOTAL					49	

II. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento de investigación muestra coherencia entre las Variables y responde al momento oportuno

III. PROMEDIO DE VALORACION:

Tarapoto, Julio del 2017.

Dr. Rolando Reátegui Lozano
 DNI: 06418510
 CIP: 31684

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: RAMIREZ GARCIA GUSTAVO

Grado Académico: DOCTOR EN EDUCACIÓN

Institución donde labora: I.E. MIGUEL CHUQUISONGO, EPG-UCV-UAP - TARAPOTO

Cargo que desempeña: DIRECTOR, DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Título de la Investigación: "Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital Morales, 2017".

Instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA PARA MEDIR LA VARIABLE CALIDAD DE LOS PROCESOS.

Autor del Instrumento: Br. PatssyJhoana Arévalo Arellano.

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a calidad de procesos.				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a calidad de procesos.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
Subtotal					20	25
TOTAL					11.5	

II. **OPINION DE APLICABILIDAD:** Las dimensiones e indicadores del instrumento son coherentes, por lo que procede su aplicación

III. **PROMEDIO DE VALORACION:** 4.5 (Buena)

Tarapoto, Marzo de 2017

Dr. Gustavo Ramirez Garcia
DNI. 01109463

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: RAMIREZ GARCIA GUSTAVO

Grado Académico: DOCTOR EN EDUCACIÓN

Institución donde labora: I.E. MIGUEL CHUQUISENCO, EPG-UCV-UAP - TARAPOTO

Cargo que desempeña: DIRECTOR, DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Título de la Investigación: "Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital Morales, 2017".

Instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA PARA MEDIR LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Autor del Instrumento: Br. PatssyJhoana Arévalo Arellano.

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a gestión administrativa.				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a gestión administrativa.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
Subtotal					16	30
TOTAL					46	

II. **OPINION DE APLICABILIDAD:** *La sistematización de los indicadores e indicadores que muestra el instrumento, permite su aplicación.*

III. **PROMEDIO DE VALORACION:** *4.6 (Buena)*

Tarapoto, Marzo de 2017

[Firma]
Dr. Gustavo Ramírez García
DNI. 01109463

Anexo 4: Alfa de Cronbach

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,797	17

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	43,25	130,829	,464	,782
VAR00002	43,50	126,368	,476	,780
VAR00003	43,15	128,345	,445	,783
VAR00004	43,25	130,829	,464	,782
VAR00005	43,50	126,368	,476	,780
VAR00006	43,15	128,345	,445	,783
VAR00007	43,25	130,829	,464	,782
VAR00008	43,50	126,368	,476	,780
VAR00009	43,15	128,345	,445	,783
VAR00010	43,25	130,829	,464	,782
VAR00011	43,50	126,368	,476	,780
VAR00012	43,15	128,345	,445	,783
VAR00013	43,25	130,829	,464	,782
VAR00014	43,50	126,368	,476	,780
VAR00015	43,15	128,345	,445	,783
VAR00016	43,25	150,513	-,190	,826
VAR00017	43,25	143,461	-,010	,815

PROCESOS DE CALIDAD

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	20

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	50,90	176,937	,517	,808
VAR00002	50,90	176,937	,517	,808
VAR00003	51,15	167,713	,627	,800
VAR00004	51,15	167,713	,627	,800
VAR00005	51,15	167,713	,627	,800
VAR00006	50,80	183,116	,256	,820
VAR00007	50,90	176,937	,517	,808
VAR00008	51,15	167,713	,627	,800
VAR00009	50,80	183,116	,256	,820
VAR00010	50,90	176,937	,517	,808
VAR00011	50,90	176,937	,517	,808
VAR00012	51,15	167,713	,627	,800
VAR00013	50,90	176,937	,517	,808
VAR00014	51,15	167,713	,627	,800
VAR00015	50,80	183,116	,256	,820
VAR00016	50,90	202,516	-,209	,843
VAR00017	50,90	192,832	,006	,834
VAR00018	51,15	167,713	,627	,800
VAR00019	50,80	183,116	,256	,820
VAR00020	50,90	202,516	-,209	,843

Anexo 5: Autorización



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES

“Rumbo a la modernidad de la mano con el Pueblo”

“Año del Buen Servicio Ciudadano”

Morales, 13 de Junio del 2017.

CARTA N°0010-2047-URH-MDM

SEÑOR(A).- Arq. Patssy J. Arévalo Arellano.
Maestrante de posgrado UCV-Tarapoto.

ASUNTO: Autorización para recabar información: Desarrollo del proyecto de investigación, tesis para optar el grado académico de magister en gestión pública “Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad de Morales, 2017”.

Por la presente me dirijo a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo visto la referencia, Autorizar a la Arq. **PATSSY J. ARÉVALO ARELLANO**, estudiante de la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo para que recabe **información referente al trabajo de investigación “Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad de Morales, 2017”**.

Sin otro particular, me despido de usted, no sin antes manifestarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente:

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES
REGIÓN SAN MARTÍN
CPC. Mariela E. Ticlla Vásquez
JEFE (E) UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS